

קבוצת הבינלאומי
דו"ח אחריות תאגידית
2019

HAUSE®

הבינלאומי דו"ח אחריות תאגידית 2019

משקיעים בך
הבינלאומי

למפקאים בך
הבינלאומי

93	משקיעים בסביבה ובקהילה שלנו	4	דברי היו"ר והמנכ"ל
95	שרשרת אספקה אחראית	5	ריכוז ביצועים לשנת 2019 - קבוצת הבינלאומי
98	ניהול היבטי סביבה בפעילות הקבוצה	7	פעילות בתקופת משבר הקורונה
105	השקעה בקהילה	9	פרופיל ופעילות קבוצת הבנק
		14	יצירת ערך כלכלי למחזיקי עניין
111	הבטחת מהימנות ואינדקסים	15	אודות הדו"ח
111	אינדקס תוכן GRI	16	אחריות תאגידית בקבוצת הבינלאומי
118	הצהרת אבטחת איכות חיצונית	17	סוגיות מהותיות
		20	תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי עניין
		22	קבוצת הבינלאומי ויעדי פיתוח בר קיימא (SDGs)
		25	משקיעים בלקוחות שלנו
		27	פנייה וקידום מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית
		34	קידום מגזר העסקים הקטנים והבינוניים
		36	נגישות השירות לאנשים עם מוגבלות
		38	פרטיות ואבטחת מידע
		40	קידום הבנה פיננסית של הלקוחות
		43	חדשנות במוצרים ושירותים
		46	הוגנות במוצרים ובשירותים
		49	איכות השירות
		56	שיקולים סביבתיים וחברתיים במימון
		59	משקיעים בעובדים שלנו
		61	סביבת העסקה
		72	שוויון הזדמנויות וגיוון בתעסוקה
		75	הכשרה ופיתוח עובדים
		79	משקיעים בניהול האחראי שלנו
		81	ממשל תאגידי
		86	ציות להוראות הדין
		88	אתיקה ומניעת שחיתות
		91	המשכיות עסקית

דברי היו"ר והמנכ"ל

מחזיקי עניין יקרים,

ללקוחות שביקשו להימנע מיציאה למרחב הציבורי. כך, יכלה הקבוצה להמשיך ולתמוך במחזיקי העניין שלה ולתת מענה לצרכיהם בתקופה מאתגרת זו. אסטרטגיית הדיגיטל, המבוססת בין השאר על שיתופי הפעולה עם חברות פינטק מגוונות תוך ניצול הקדמה המתאפשרת בזירת ההיי-טק הישראלית, מסייעת לבנק לספק ללקוחותיו שירותים מתקדמים ויעילים, אשר ניכר כי הצורך בהם רק הולך ומתרחב.

בנוסף, בשנת 2019 גיבש הבנק מדיניות לניהול רכש אחראי, אשר מתווה את האמצעים לשילוב ערכיו בפעילות התפעולית השוטפת. יישום עקרונות המדיניות, הכוללים בין היתר, הוגנות, מקצועיות, אחריותיות ושקיפות, יאפשרו לבנק להעצים את מערכות היחסים ארוכות הטווח שלו עם מגוון הספקים איתם הוא עובד, ולממש את יעדיו הערכיים כמו גם יעדיו התפעוליים, באמצעות שרשרת האספקה.

הפעילות הייחודית של הבינלאומי באמצעות מגוון מותגים בעלי מאפיינים שונים, מאפשרת גישה למגוון לקוחות והעצמה כלכלית של מגזרים שונים, לרבות מגזרי מיעוט בחברה הישראלית. המותגים השונים, מאפייניהם הייחודיים, והצעות הערך השונות שהם מייצרים עבור הקהילות השונות שאליהן הם פונים, הופכת את הבינלאומי למוביל ביצירת מענה מותאם לאוכלוסיות שונות בחברה הישראלית. כל אחד מהמותגים השונים מכיר לעומק את הצרכים הפיננסיים הייחודיים של קהלי היעד שלו ומספק להם פתרונות ייעודיים. בהתאם לתפיסה זו, מוזג בהצלחה במהלך 2019 בנק אוצר החייל לבנק הבינלאומי, תוך שימור המותג הוותיק של בנק זה, פריסתו וצביונו. זאת, בהמשך למיזוגים קודמים שבוצעו באופן דומה.

כגוף בנקאי מוביל בישראל, הבינלאומי גאה להוות חלק משמעותי מהשדרה הכלכלית של החברה בישראל. הבינלאומי ימשיך להתקדם במרץ לבנייה וצמיחה עסקית, חברתית וסביבתית בת קיימא, מתוך מחויבות עמוקה לכלל מחזיקי העניין.

אנו מביאים בפניכם את דו"ח האחריות התאגידית של קבוצת הבינלאומי לשנת 2019. מטרת הדו"ח, שמפורסם זו השנה השביעית, היא לתאר את המחויבות המקיפה של הקבוצה לערכים חברתיים וסביבתיים, כחלק מהפעילות העסקית שלה. קבוצת הבינלאומי דוגלת בתפיסה לפיה, אימוץ פרקטיקת אחריות תאגידית בליבת הפעילות העסקית מובילה ליצירת ערך משותף לטובת כלל מחזיקי העניין. כבנק מוביל בישראל, הבינלאומי רואה את עצמו כשותף מרכזי למימוש יעדים חברתיים, כלכליים וסביבתיים. פעילות זו, אף יוצרת הזדמנויות עסקיות ומנועי צמיחה עבור הבנק בנוסף על היותה דרך חיים וביטוי לאחריות כלפי הסביבה והקהילה בה פועל הבנק.

גם בשנת 2019, הבינלאומי פעל רבות למימוש אחריותו כלפי החברה והסביבה בישראל בכל צירי הפעילות שלו. כחלק מכך, הבנק ממשיך להקפיד על שקיפות ושיח רציף עם מחזיקי העניין השונים. בנוסף לתרומתו של דיאלוג זה להידוק הקשרים ולחיזוק מערכות היחסים עם מחזיקי העניין, הוא מסייע לבנק להבין בצורה מיטבית את הצרכים והציפיות של מחזיקי העניין, ומאפשר בכך יצירת פתרונות והצעות ערך חדשניות המשלימים את המענה האיכותי שהבנק מספק לצרכי מחזיקי העניין השונים.

במהלך שנת 2019 גיבש הבנק תכנית אסטרטגית חדשה לשנים 2020-2022, אשר מהווה המשך ישיר לאסטרטגיה התאגידית הקודמת, שגובשה בשנת 2015 ויושמה עד שנת 2019, ולתהליכים אסטרטגיים שבוצעו בשנים האחרונות. בתכנית האסטרטגית נקבעו מיקודים עסקיים אשר נועדו להצטייד את הבנק קדימה בסביבת התחרות המתחדשת ותחת תנאי אי ודאות. התכנית האסטרטגית החדשה שמה דגש, בין השאר, על תחום החדשנות הדיגיטלית והטכנולוגית. חשיבותו של תחום זה, אותו הבנק מפתח בעצימות גבוהה בשנים האחרונות, קיבלה משנה תוקף בצל התפרצות נגיף הקורונה בשנת 2020. בזכות פיתוח תחום זה, התאפשרה המשכיות של שרות חיוני גם בתקופות סגר וגם

בברכה,

סמדר ברבר-צדיק
מנכ"ל

רון לבקוביץ
יו"ר

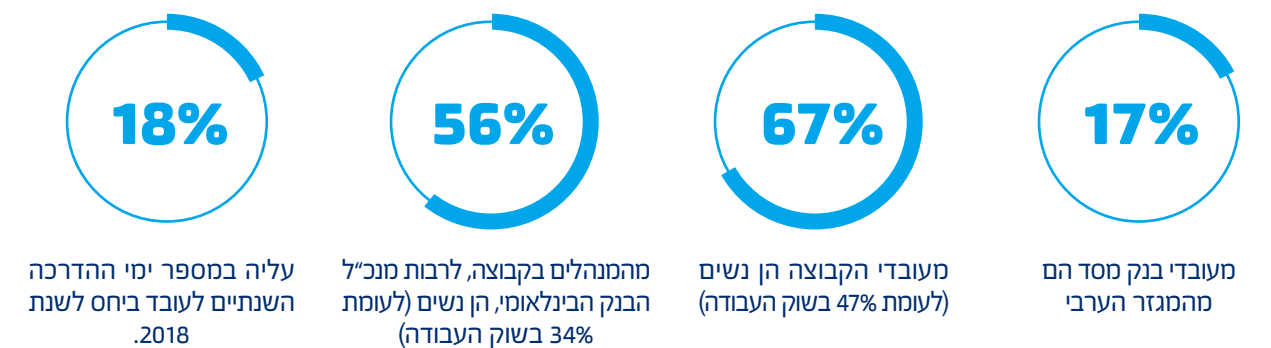


ריכוז ביצועים לשנת 2019 קבוצת הבינלאומי

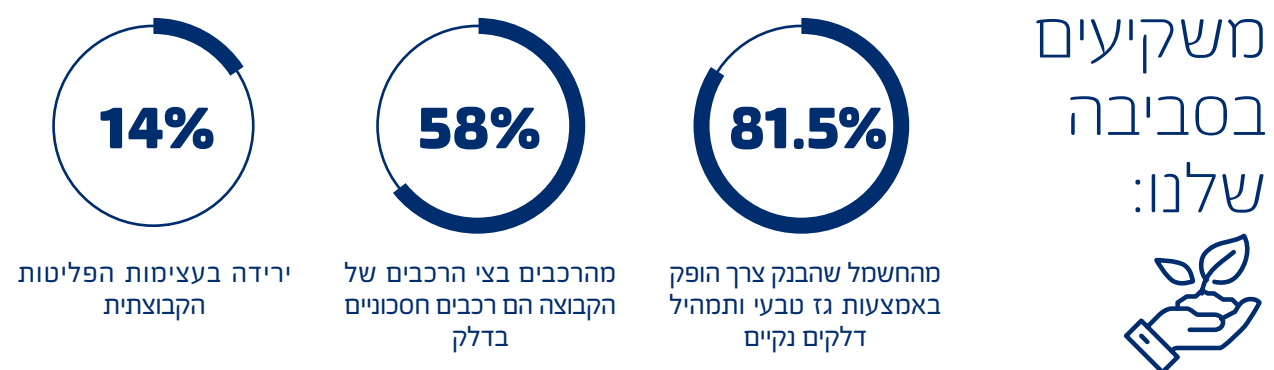
משקיעים בלקוחות שלנו:



משקיעים בעובדים שלנו:



משקיעים בקהילה שלנו:



פעילות בתקופת משבר הקורונה



עובדים:

במהלך משבר הקורונה פעלה קבוצת הבנק במתכונת חירום בהתאם להנחיות ולתקנות שנקבעו על ידי ממשלת ישראל ובנק ישראל. היקף העבודה במתקני הבנק צומצם וחלק מהעובדים עבדו במתכונת של עבודה מרחוק וזאת במטרה לשמור על בריאות העובדים כל שניתן. קבוצת הבנק פעלה במספר מישורים במטרה לצמצם חשיפת עובדים לסיכון ולאפשר המשכיות עיסקית ומענה מלא ללקוחות ולעובדי הקבוצה, בהם:

- קבוצת הבנק פעלה כל העת ליישם את הוראות שעת החירום אשר השתנו מעת לעת - נוסחו הנחיות למניעת התקהלויות של עובדי הבנק, הוגדרו קפסולות עבודה ותהליכי ניהול חדשניים לצמצום החשיפה של העובדים לסיכון. בנוסף להנחיות למניעת התקהלות, מוגנו והופרדו שטחי העבודה וחולק לעובדים ציוד הגייני לשמירה על בריאותם.
- בכל תקופת משבר הקורונה פעלה הנהלת הבנק במטרה לשמר את היציבות התעסוקתית של עובדי הבנק והרוב הגורף של עובדי הקבוצה המשיך בעבודתו בבנק ללא שינוי בתנאי ההעסקה.
- הבנק נתן מענה לקשיים לוגיסטיים של עובדים (למשל בהקשרי תחבורה) במטרה לאפשר הפעלה של מתקני הבנק על בסיס מצבת עובדים חיונית, בהתאם להנחיות הממשלה.
- נעשו מאמצים רוחביים לאפשר עבודה מהבית, תוך מתן סיוע טכנולוגי נרחב לעובדים. בפרט, נכון למועד הפרסום, לעובדים בקבוצות סיכון עדיין ישנה האפשרות לעבוד מהבית.
- נוהל מעקב יום יומי אחר סטטוס בריאותם של העובדים, וניתנה תמיכה לעובדים ומנהלים שחלו בקורונה, נדרשו לשהות בבידוד או נקלעו למצוקה נפשית או אישית בעקבות המשבר.

ספקים:

עם פרוץ המשבר, פעלה הקבוצה לנסות ולהקדים תשלומים לכלל הספקים, על מנת לסייע להם להתמודד עם השלכות המשבר. כל התשלומים בעבור רכישות הנוגעות למיגון ושמירה על הגיינה שולמו באופן מיידי. המהלכים נעשו במסגרת הניהול האחראי של שרשרת האספקה בקבוצה ושמירה על מערכות יחסים אפקטיביות והוגנות עם הספקים,

קהילה:

- בתקופת הקורונה הבנק עומד בקשר שוטף מול העמותות איתן הוא פועל. זאת, במטרה להקשיב, לתמוך, ללמוד ולהיות מחוברים, במיוחד לאור אתגרי התקופה. בהתאם למיפוי צרכים ופערים שבוצע ובמענה לפניית שהתקבלו בקבוצה, העמיק הבנק תרומות מיוחדות לארגונים חברתיים בתקופת המשבר:
- תרומות בסך של 490 אלף ש"ח למסגרות נוער בסיכון בפנימיות ומסגרות חוץ ביתיות, למקלטי נשים, ניצולי שואה וסלי מזון לנזקקים.
 - הועברה תרומה בסך 290 אלף ש"ח לבתי חולים, מרכזים רפואיים, מד"א וכוחות הביטחון.
 - מסע נתינה - בפרויקט matching שערך הבנק גויסו 400 אלף ש"ח לעמותות שונות ולאוכלוסיות נזקקות.
- בנוסף, הקבוצה ממשיכה ככל הניתן את תכניות התנדבויות העובדים. עובדי הבנק משתתפים בפעילויות של העמותות באמצעות ערוצי תקשורת דיגיטליים, הן בהשתתפות פעילה והן בהעברת הרצאות וידע בתחומים שונים גם לבני נוער בסיכון וגם לקבוצות יזמיות של נשים.

בפרט, פעלה הקבוצה להקל על אוכלוסיית האזרחים הוותיקים, אשר מצויים בקבוצת סיכון לקורונה אך נוטים פחות להשתמש בערוצים הדיגיטליים. במסגרת זאת, תוקשר ללקוחות אלו במגוון אמצעים מידע אודות אפשרויות השימוש בערוצים הדיגיטליים, והם תועדפו לקבלת שירות במגוון ערוצים. בנוסף, נשלחו לאזרחים הוותיקים כרטיסי משיכה, כך שיוכלו להמשיך ולמשוך כסף מזומן מסניפי הבנק בלי צורך להמתנה לקבלת שירותי קופה. הכרטיסים נשלחו לביתם על ידי שליח, ללא תשלום. בנוסף, בנק מסד ביצע שיחות טלפון יזומות ללקוחותיו מקרב האזרחים הוותיקים, על מנת לוודא כי צרכיהם מקבלים מענה, ולשמור על קשר אישי במהלך התקופה.

הקבוצה נקטה בשורת צעדים לסייע ללקוחות להתמודד עם המיתון הכלכלי שנוצר בעקבות המשבר. הבנקים בקבוצה המשיכו לפעול בהתאם למדיניות הקבוצתית, והתנהלו ברגישות כלפי לקוחותיהם, ובפרט כלפי לקוחות בקשיים, וכן פעלו ברגישות והוגנות בכל הקשור לתהליכי הגבייה. בנוסף, ננקטו צעדים נקודתיים שנועדו להקל על הלקוחות שנכנסו לקשיים סביב המשבר:

- הצעה ללקוחות האפשרות להקפאת החזרי הלוואות ומשכנתאות
- הבנק הבינלאומי פועל במסגרת הקרן הייעודית בערבות המדינה לעסקים שנפגעו מההשפעות הכלכליות של נגיף הקורונה.
- בנק מסד הציע ללקוחותיו הלוואה ייעודית לתקופה, הכוללת אפשרות מובנית לדחיית ההחזר בחצי שנה.

אף על פי שדו"ח זה עוסק בפעילות הקבוצה בשנת 2019, בתקופה בה הוא נכתב ופורסם מתמודד העולם, ובכללו המשק הישראלי, עם משבר הקורונה. קבוצת הבינלאומי, כארגון פיננסי מוביל, פעלה לסייע למחזיקי העניין שלה להתמודד עם המשבר והשלכותיו, תוך שאיפה להמשיך מתן שירותים בנקאיים איכותיים ורציפים.

לקוחות:

הבנקים בקבוצה, כמפעל חינוך, פעלו להמשיך ולספק ללקוחותיהם שירותים בנקאיים מלאים במהלך תקופת הקורונה. זאת, הן בערוצי השירות הדיגיטליים, והן באמצעות מתן שירות בסניפים תוך הקפדה על מניעת התקהלויות ועמידה בתנאי התו הסגול במסגרת זו:

- הורחבו באופן משמעותי השירותים אותם ניתן לקבל ללא הגעה לסניפים, הן בערוצים הדיגיטליים והן בטלפון, החל מהאפשרות לפתיחת חשבון בנק, ועד לביצוע שיחות ייעוץ פנסיוני.
- הגעה לסניפים לפגישות עם בנקאים נעשתה בתיאום מראש על ידי הסניפים ובאמצעות מוקד ייעודי לנושא.
- הוצבו סדרנים בכניסה לסניפים למניעת התקהלויות.
- תנאי ההגעה לסניפים תוקשרו ללקוחות במגוון ערוצי תקשורת כגון מסרונים, אתר הבנק והאפליקציה.
- התווסף שירות שליחים לקבלת כרטיס אשראי, פנקסי שקים ומשלוח מזומן ללא צורך בהגעה לסניפים.
- הוצעו לכל הלקוחות מקבלי הקיצבאות שאין ברשותם כרטיס אשראי ושמשכו מזומן בתקופה שקדמה לקורונה, כרטיסי debit למשיכת מזומן וביצוע עסקאות, אשר נשלח עם שליח לביתם ללא עלות

פרופיל ופעילות קבוצת הבנק

פרופיל ופעילות קבוצת הבנק



הבנק הבינלאומי הינו חברה ציבורית, שהוקמה בשנת 1972. הבנק הוא תאגיד בנקאי בעל רישיון "בנק" לפי הוראות חוק הבנקאות. משרדי הנהלת הקבוצה ממוקמים בשדרות רוטשילד 42, תל-אביב. הבנק הבינלאומי הינו הבנק החמישי בגודלו בישראל.

פעילותה העסקית של קבוצת הבנק מתמקדת במספר מישורים עיקריים:

- תיווך פיננסי בין מפיקים ללווים, העומד ביסודה של הבנקאות המסחרית. ההכנסות מפעילות זו מקבלות את ביטוין בהכנסות ריבית, נטו ומהוות את מקור הרווח העיקרי של הקבוצה.
- שירותים פיננסיים ובנקאיים במגוון רחב של פעילויות, בתחומי מטבע חוץ, הסחר הבינלאומי, ניירות הערך, שירותי מידע, כרטיסי אשראי, מכשירים פיננסיים נגזרים וכו"ב.
- ייעוץ השקעות וייעוץ פנסיוני.
- השקעת כספי הנוסטרו של הבנק וניהול סיכונים שוק ונזילות.
- שירותי תפעול בנקאיים לשוק ההון בתחום קופות הגמל וקרנות נאמנות.
- סיוע ליצואנים וליבואנים במשק הישראלי - קבוצת הבנק רואה ביצוא וביבוא עוגן מרכזי בכלכלה ובתעשייה הישראלית ומסייעת בקידומם באמצעות תכניות מימון וגיוס שונות.

קבוצת הבנק פועלת באמצעות שלוש חטיבות עסקיות עיקריות:

- החטיבה העסקית מרכזת את מכלול הפעילות מול לקוחות עסקיים גדולים (corporate) ומסחריים (middle market), וכן מול לקוחות עסקיים ומוסדיים הפעילים בשוק ההון. במסגרת החטיבה פועל אזור עסקים, המרכז את פעילות הסניפים העסקיים של הבנק.
- החטיבה הבנקאית מרכזת את מכלול השירותים הבנקאיים ללקוחות הפרטיים של הבנק תוך התמחות מול לקוחות הבנקאות הפרטית ואוכלוסיית כוחות הביטחון, וכן שירותים לעסקים הקטנים. השירות מותאם לצרכי הלקוח וניתן באמצעים פרונטלים באמצעות רשת הסניפים של הבנק ואמצעים דיגיטליים באפליקציה, באתר ובבינלאומי קול. השירותים ללקוחות הפלטינום ניתנים באמצעות מרכזי הפלטינום של הבנק הנותנים שירות הוליסטי ללקוחות בכל התחומים הבנקאיים. שירותים בתחום שוק ההון ניתנים הן על ידי מרכזי היעוץ והסניפים והן על ידי שירותים אוטומטים באפליקציה ובאתר. כמו כן, הבנק מפעיל דלפקי משכנתאות

המלווים את הלקוחות ונותנים יעוץ בתהליך קבלת המשכנתא.

- חטיבת נכסי לקוחות המרכזת את תחומי שוק ההון והפיקדונות, לרבות חדרי העסקאות המתמחים בפעילות מול סניפים, לקוחות מקצוענים וגופים מוסדיים.

בנוסף לבנק הבינלאומי, כוללת הקבוצה את, בנק מסד, המתמחה במתן שירותים לאוכלוסיית המורים בישראל.

הבנק הבינלאומי ובנק מסד הם חברים באיגוד הבנקים הישראלי. כחברים באיגוד, הם זכאים לקבלת מידע ולהשתתף בדיונים ובתהליכי קבלת ההחלטות המתקיימים במסגרת פעילות האיגוד. במהלך שנת 2019 גיבש הבנק תכנית אסטרטגית חדשה לשנים 2020-2022, אשר מהווה המשך ישיר לאסטרטגיה התאגידית הקודמת ולתהליכים אסטרטגיים שבוצעו בשנים האחרונות. בתכנית האסטרטגית נקבעו מיקודים עסקיים אשר נועדו להצמיד את הבנק קדימה בסביבת התחרות המתחדשת ותחת תנאי אי ודאות. בתכנית החדשה הבנק שם דגש על מתן ערך מוסף ללקוחותיו וזאת בהתאם לצרכיו של כל לקוח, לרבות בתחום הדיגיטל, החדשנות והמענה הטכנולוגי, זאת לצד המשך תהליכי התייעלות וניהול סיכונים מושכל.

מבנה הבעלות

פ.י.בי אחזקות בע"מ מחזיקה ב-48.34% מהון המניות המונפק וזכויות ההצבעה בבנק הבינלאומי (שיעור המהווה את גרעין השליטה, בהתאם להיות השליטה של בנק ישראל). אין גורמים נוספים בעלי החזקות מהותיות בבנק הבינלאומי. בעלי השליטה בפ.י.בי. אחזקות בע"מ הם מר צדיק בינו וילדיו, ה"ה גיל בינו, הדר בינו-שמואלי ודפנה בינו-אור (להלן - "משפחת בינו") באמצעות חברת האחזקות בינוהון בע"מ, ה"ה מיכאל והלן אבלס באמצעות חברת אינסטנז מספר 2 בע"מ וה"ה ברי ליברמן, קסי ליברמן-הריס, לי ליברמן וגיושוע ליברמן באמצעות חברת דולפין אנרגיות בע"מ. בין בעלי השליטה קיימים הסדרים שונים בנוגע לאחזקותיהם בפ.י.בי. אחזקות בע"מ, ובהתאם בקבוצת הבינלאומי, כמפורט בפרק "פרטים על בעלי השליטה בבנק" בדו"ח הכספי לשנת 2019.

בהתאם לדיווח פיבי, נכון למועד פרסום הדו"חות, אחזקות בעלי השליטה בפ.י.בי. אחזקות בע"מ (בהון ובהצבעה) הן כדלהלן: בינוהון בע"מ - 28.54%, אינסטנז מספר 2 בע"מ - 11.68%, דולפין אנרגיות בע"מ - 11.68%.

חברות מוחזקות עיקריות של קבוצת הבנק בשנת 2019:

חברה	אחזקה בהון	אחזקה בזכויות הצבעה
בנק מסד בע"מ	51%	51%
חברת כרטיסי אשראי לישראל בע"מ	28.2%	21%
הבינלאומי הראשון הנפקות בע"מ	100%	100%
יובנק חברה לנאמנות בע"מ	100%	100%
הבינלאומי יוניק ניהול השקעות בע"מ	100%	100%

1. 45-102

יצירת ערך כלכלי למחזיקי עניין

בחברה הישראלית: המגזר החרדי, המגזר הערבי, מגזר אנשי הקבע, חיילים וגמלאי משרד הביטחון, מגזר המורים, מגזר יוצאי חבר העמים ולעסקים קטנים ובינוניים. לכל אחת מהאוכלוסיות הללו יש צרכים פיננסיים שונים, וההתמחויות הייחודיות של המותגים השונים בקבוצה מאפשרים לה להנגיש את השירותים הפיננסיים לכל המגזרים וקבוצות האוכלוסייה במדינה באופן מותאם, תוך מתן שירותים ומוצרים ייעודיים בעלי ערך מוסף. בכך, הבנקים בקבוצה מגבירים את העצמאות הפיננסית של לקוחותיהם, ומנגישים את האפשרות לנהל באופן שוטף את הפעילות הכלכלית שלהם. במסגרת פעילות הקבוצה, נמשכת הפעילות היזומה לקידום העסקים הקטנים והבינוניים הפועלים בישראל. שרידותם ויציבותם של עסקים אלה, המהווים את עמוד השדרה של המשק הישראלי, מחזקת את המשק והכלכלה המקומית. כמו כן, הבנקים בקבוצה מקדמים יוזמות שונות לקידום ידע פיננסי בקרב הלקוחות והציבור, ובכך מסייעים לקבלת החלטות פיננסיות מושכלות יותר בקרב הציבור.

לקבוצת הבנק, כארגון כלכלי מוביל ומרכזי, השפעות כלכליות משמעותיות שמתבטאות ביצירת ערך למחזיקי העניין השונים שלו. פעילותו של הבנק נושאת ערך כלכלי ישיר עבור בעלי המניות שלו והמשקיעים, עבור המדינה באמצעות תשלום מסים, יצירת מקומות עבודה ברחבי הארץ ורכש "כחול לבן", עבור עובדי הקבוצה על ידי העסקתם ותשלום משכורות, עבור לקוחותיה, ספקיה ושותפיה העסקיים בקידום פעילותם ועבור הקהילה בתמיכה ובסיוע בתרומות כספיות ובהתנדבות עובדי הקבוצה. הבנק אינו מקבל כל סיוע או תמיכה כספית מהמדינה.

בנוסף להשפעה הישירה של קבוצת הבנק על הכלכלה הישראלית, היא תורמת לפיתוח המשק הישראלי גם בדרכים עקיפות. כך למשל, סניפי הקבוצה פרוסים בכל רחבי הארץ ובכך מאפשרים גם ליישובים ולאזורים המרוחקים ממרכז הארץ אפשרות לפעילות כלכלית. כשליש מסניפי הקבוצה מצויים במקומות המרוחקים ממרכז הארץ. בנוסף לכך, המותגים השונים בקבוצה מתמחים במתן מענה מקצועי וייעודי למגוון אוכלוסיות

פיזור סניפים:

בנק	מספר סניפים	מספר סניפים מרוחקים ממרכז הארץ ¹	אחוז סניפים מרוחקים ממרכז הארץ
הבינלאומי	67	22	33%
פאג'י - הבינלאומי	17	4	24%
יובנק - הבינלאומי	5	0	0%
אוצר החייל - הבינלאומי	39	16	41%
מסד	23	10	43%
סה"כ	151	52	34%

ביצועים כלכליים - קבוצת הבינלאומי

	2015	2016	2017	2018	2019
סך הכנסות	3,494	3,649	3,752	4,123	4,122
הוצאות תפעול ואחרות	2,710	2,683	2,607	2,819	2,654
משכורות והוצאות נלוות	1,589	1,581	1,579	1,696	1,601
הפרשה למיסים על הרווח	326	398	358	408	478
הרווח הנקי	446	521	678	733	865
דיבידנדים לבעלי המניות	130	200	310	355	410
תרומה קהילה	2.8	2.8	3	3	3

ב-31 בדצמבר 2019 עמד סך יתרת האשראי שהעניקה קבוצת הבינלאומי לציבור על 88.829 מיליארד ₪.

2. צפונית לקו חדרה או דרומית לקו גדרה

מבנה ארגוני של קבוצת הבנק

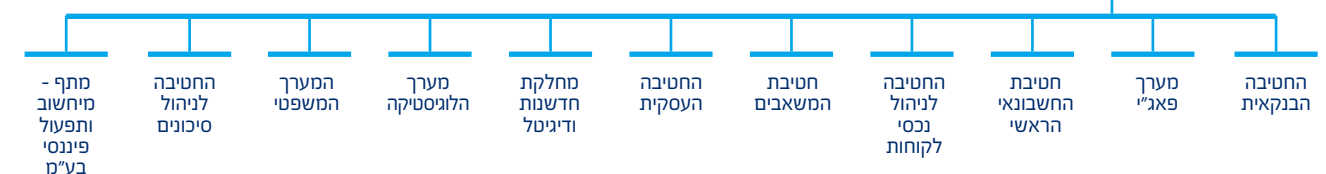
בסוף שנת 2019 פעל הבנק באמצעות שש חטיבות וארבעה מערכים מקצועיים, לאחר שבמהלך השנה שולבה פעילות המערך הפיננסי כמחלקה בחטיבת המשאבים. בראש כל חטיבה ובראש מערך הביקורת ומערך פאג'י עומד חבר הנהלה (סה"כ 9 חברי הנהלה, כולל המנכ"ל). המבנה הארגוני של החטיבות והמערכים מותאם לתפיסה הניהולית של בנקאות מוטת לקוח ומאפשר התמחות במתן שירותים בנקאיים ופיננסיים למגזרי לקוחות בעלי מאפיינים וצרכים דומים. מת"ף (מחשוב ותפעול) פיננסי בע"מ, חברה בת של הבנק בשליטתו המלאה, עוסקת במחשוב ובתפעול של התהליכים הבנקאיים בכל הבנקים השייכים לקבוצת הבנק.



דירקטוריון

מנהל כללי

מזכירות הבנק מערך הביקורת הפנימית





” מטרת הדו"ח היא להציג באופן שקוף, מהימן וכוללני עד כמה שניתן, את פעולות קבוצת הבנק בתחומים המפורטים בו, כדי לאפשר למחזיקי העניין של הבנק לקבל תמונה כוללת על פעילותו בתחום האחריות התאגידית.

אודות הדו"ח³

דו"ח האחריות התאגידית השנתי השביעי של קבוצת הבינלאומי בוחן ומציג את עשיית הקבוצה וביצועיה בתחומי פעילותה לטובת מחזיקי העניין השונים. דו"ח זה סוקר את פעילות קבוצת הבנק הבינלאומי בישראל בשנת 2019 בתחומי האחריות התאגידית. הדו"ח נכתב בהתאם לסטנדרטים של ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative), על פי אפשרות הדיווח ברמת השקיפות המורחבת והמקיפה (Comprehensive option).⁴ מטרת הדו"ח היא להציג באופן שקוף, מהימן וכוללני עד כמה שניתן, את פעולות קבוצת הבנק בתחומים המפורטים בו, כדי לאפשר למחזיקי העניין של הבנק לקבל תמונה כוללת על פעילותו בתחום האחריות התאגידית. במסגרת זאת, פונה תוכן הדו"ח למחזיקי העניין השונים של הקבוצה.

הדו"ח סוקר את פעילות קבוצת הבנק הבינלאומי, וכולל את ההתייחסות לפעילות שני הבנקים החברים בקבוצה: הבנק הבינלאומי (הכולל את מערך פאג' ומחוז יובנק שמוזגו לתוך הבנק הבינלאומי בשנת 2015, וכן את בנק אוצר החייל שמוזג לבנק הבינלאומי ב-1.1.2019), ובנק מסד, וכן את חברת הבת מת"ף (במקומות בהם יש לפעילות החברה השפעות בעולמות התוכן המוצגים בדו"ח זה). הדו"ח הקודם של הקבוצה פורסם בסוף שנת 2019 ביחס לשנת הפעילות 2018. הנתונים המפורסמים בדו"ח זה עומדים בהלימה למידע שהוצג בדו"חות קודמים. עקב מיזוגו של בנק אוצר החייל בבנק הבינלאומי בתחילת שנת 2019, חל שינוי באופן הצגת הנתונים בדו"ח ביחס לדו"חות קודמים. כך, במקומות בהם הוצגו בעבר נתונים נפרדים עבור כל אחת מהחברות בקבוצה, יוצגו נתוני 2019 כאשר נתוני אוצר החייל כלולים בנתוני הבנק הבינלאומי. לפיכך, ייתכנו בחלק מהמקומות פערים גדולים בין נתוני 2018 לנתוני 2019 של הבנק הבינלאומי.⁵

הדו"ח מציג את הנושאים המהותיים לפעילות הקבוצה בעולמות התוכן של אחריות תאגידית, על בסיס תהליך לזיהוי הנושאים המהותיים לקבוצת הבנק שבוצע כהכנה לעבודת עריכת וכתובת הדו"ח (הפירוט מוצג בהמשך מסמך זה).

הדו"ח עבר בקרת נאותות חיצונית של גורם שלישי בלתי תלוי ע"י המרכז להבטחת איכות של דו"חות אחריות תאגידית (ראו את נוסח בקרת הנאותות המלא בסופו של מסמך זה). בנוסף, הדו"ח נבדק על ידי שירות הגילויים המהותיים (Materiality Disclosures service) של ארגון ה-GRI⁶, במסגרתו נסקרו ההפניות מאינדקס התוכן לגילויים לאורך הדו"ח. כלל הנתונים בעולמות התוכן השונים המוצגים בדו"ח, נאספו באמצעות גורמים רלוונטיים מקצועיים מקבוצת הבנק ובסיוע יועצים חיצוניים מומחים באחריות תאגידית. מרבית הנתונים הכמותיים בדו"ח מתייחסים לקבוצת הבנק. חלקם של הנתונים בדו"ח זה מוצגים בהשוואה לנתוני הדו"ח הקבוצתי הקודם (לפעילות בשנת 2018) וחלקם של הנתונים משמשים גם כהצגה של שנת בסיס (בהיבטים בדו"ח שבהם טויבה המדידה). הנתונים הכמותיים בדו"ח, מבוססים ומוצגים על בסיס מדדים מקובלים ובהתאם לנדרש בסטנדרטים של ארגון ה-GRI.

אחריות תאגידית בקבוצת הבינלאומי

” תחום האחריות התאגידית שזור בעשייה היומיומית של קבוצת הבנק. הקבוצה לוקחת בחשבון שיקולים כלכליים, חברתיים וסביבתיים בפעילותה העסקית השוטפת. זאת, מתוך תפיסה הוליסטית של תחום האחריות התאגידית, ומתוך רצון לייצר ערך משותף גם לקבוצה וגם לכלל בעלי העניין שלה. על ידי דיאלוג מתמיד עם לקוחות הקבוצה, עובדיה, בעלי המניות, הספקים השונים וכן הקהילה בה אנחנו חיים, הקבוצה מקדמת פעילות עסקית משגשגת במקביל ליצירת ערך מוסף.

תחום האחריות התאגידית מנוהל בצורה מערכתית ומסודרת. הממונה על אחריות תאגידית בקבוצת הבינלאומי הוא ראש חטיבת משאבים בבנק הבינלאומי, סמנכ"ל וחבר הנהלת הבנק. כמו כן, מינה הבנק מנהלת תחום אחריות תאגידית אשר אחראית על אינטגרציה ויישום של התחום, ועל עבודה שוטפת מול החברות הבנות. נושאים בתחום האחריות התאגידית נדונים בהנהלה, בדירקטוריון ובוועדות השונות. במסגרת זאת, ראש חטיבת המשאבים ומנהלת תחום אחריות תאגידית בקבוצה מציגים בפני הדירקטוריון את דו"ח האחריות התאגידית של הבנק. חטיבת משאבים היא האחראית על ביצוע התאמות בין כל הגופים הרלוונטיים ונמצאת בקשר ישיר עם מנהלי היחידות בכל קבוצת הבנק. לפרטים נוספים אודות הדו"ח ניתן לפנות למנהלת תחום האחריות התאגידית הקבוצתית, באמצעות כתובת המייל המצויה באינדקס ה-GRI בסוף הדו"ח.

”

3. 102-46, 102-48

4. 102-54

5. 102-49

6. For the Materiality Disclosures Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 102-40 to 102-49 align with appropriate sections in the body of the report. The service was performed on the Hebrew version of the report.

” סוגיות מהותיות הן סוגיות בתחומי האחריות התאגידית (אחריות סביבתית, פיתוח כלכלי- חברתי, ממשל תאגידי) בהם לארגון יש השפעה משמעותית על מחזיקי העניין שלו או שהארגון מושפע מהם



סוגיות מהותיות⁷

כתיבת דו"ח אחריות תאגידית זה, כאמור, נעשתה על פי מסגרת הדיווח המקובלת בארץ ובעולם, הסטנדרטים של ארגון Global Reporting Initiative (GRI). ראשיתו של תהליך הדיווח הוא בזיהוי והגדרת הסוגיות המהותיות, אשר לפיהן מחליטים מהם הנושאים עליהם יש לדווח. הסוגיות המהותיות הן התחומים המרכזיים בעולמות האחריות התאגידית אשר הארגון ומחזיקי העניין שלו תופסים כמרכזיים לליבת הפעילות העסקית, ועל כן רלוונטיים לדיווח. מסגרת זו מגדירה לארגון תהליך של ניתוח הנושאים המהותיים עבורו, תוך הכללת ציפיות מחזיקי עניין חיצוניים של הארגון, לקראת הכנת דו"ח אחריות תאגידית.

סוגיות מהותיות הן סוגיות בתחומי האחריות התאגידית (אחריות סביבתית, פיתוח כלכלי-חברתי, ממשל תאגידי) בהם לארגון יש השפעה משמעותית על מחזיקי העניין שלו או שהארגון מושפע מהם. סוגיות מהותיות עשויות להיות מושפעות מאופי הפעילות של הארגון המדווח, מהסקטור בו הוא פועל, מהסביבה הכלכלית או העסקית בה הוא פועל, מהמיקום הגיאוגרפי, מהפריסה העסקית והתפעולית של פעילות הארגון וכיוצא בזה.

לבחירת הסוגיות המהותיות משמעות רבה - אלו הנושאים אותם מקדמת הקבוצה בתחומי האחריות התאגידית, ובהתאם הקבוצה נדרשת לדווח עליהם. מסגרת הדיווח של ארגון ה-GRI, לפיה מדווחת קבוצת הבינלאומי, מהווה כלי ניהולי לקידום ודיווח הפעילות בנוגע לסוגיות המהותיות, ומנחה את הארגון לדווח על הגישה הניהולית (Management Approach) והביצועים השנתיים בכל נושא שנבחר כמהותי.

במהלך שנת 2019 בוצע תהליך מקיף בקבוצה לעדכון ותיקוף רשימת הסוגיות המהותיות. התהליך כלל עדכון, תיקוף ותעדוף מחדש של הסוגיות המהותיות עבור קבוצת הבינלאומי על ידי הנהלת הבנק הבינלאומי, וכן תהליך של דיאלוג עם מחזיקי העניין. במסגרת הדיאלוג עם מחזיקי העניין התקיים שיח באמצעים שונים עם נציגים של קבוצות מחזיקי עניין מהותיות

עבור הקבוצה, בו הם הביעו את דעתם על הסוגיות המהותיות ותעדפו אותן בהתאם להעדפות מחזיקי העניין אותם הם מייצגים. בנוסף, רשימת הסוגיות המהותיות התבססה גם על מידע מגופים בינלאומיים שונים העוסקים בתחום (כגון מסגרות דיווח וגופי אנליזה בשוק ההון), וכן סוגיות מהותיות שזוהו על ידי עמיתים מסקטור הבנקאות בארץ ובעולם.

במסגרת תהליך הדיאלוג עם מחזיקי העניין, עודכנה מטריצת המהותיות של הקבוצה, וחלו שינויים בתוכן המטריצה. כך, התווספה סוגיה מהותית חדשה - תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי עניין. בנוסף, סוגיית "ממשל תאגידי וציות" פוצלה לשתי סוגיות נפרדות - ממשל תאגידי אפקטיבי וציות רגולטורי, עקב החשיבות הנפרדת שיש לכל אחת מהן. מנגד, הסוגיות המהותיות "שוויון הזדמנויות וגיוון בתעסוקה" ו"סביבת העסקה" אוחדו לסוגיה אחת - "שוויון הזדמנויות, הוגנות וגיוון בתעסוקה", עקב הגישה הניהולית המשותפת להן, וההבנה שיש לנהל את התחומים הללו בבנק מתוך הסתכלות הוליסטית על טובת העובדים. כמו כן, חלו שינויים ברמת המהותיות של חלק מהסוגיות.

הסוגיות הבאות עלו ברמת המהותיות שלהן:

- הוגנות במוצרים ושירותים
- שוויון הזדמנויות, הוגנות וגיוון בתעסוקה
- הכשרה ופיתוח עובדים

הסוגיות הבאות ירדו ברמת המהותיות שלהן:

- פניה וקידום מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית
- קידום ידע פיננסי
- שיקולים סביבתיים וחברתיים במימון והשקעות
- שרשרת אספקה אחראית

סוגיות מהותיות לשנת 2019 בקבוצת הבינלאומי

	- פרטיות ואבטחת מידע - אתיקה ומניעת שחיתות - הוגנות במוצרים ושירותים	שוויון הזדמנויות, הוגנות וגיוון בתעסוקה	פניה וקידום מגוון אוכלוסיות ממשל תאגידי אפקטיבי
- יצירת ערך כלכלי לבעלי העניין - ציות רגולטורי	- איכות השירות - נגישות לאנשים עם מוגבלות		שיקולים סביבתיים וחברתיים במימון והשקעות
	הכשרה ופיתוח עובדים	- תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי עניין - השקעה בקהילה	- קידום ידע פיננסי - ניהול יעיל של משאבים ואנרגיה
- המשכיות עסקית - חדשנות בשירותים ומוצרים			שרשרת אספקה אחראית

חשיבות לקבוצת הבינלאומי

רשימת הנושאים המהותיים בקבוצת הבנק:

פרטיות ואבטחת מידע

ניהול אבטחת המידע ושמירה על סודיות המידע של הלקוחות ופעילות לניהול התחום, במקביל למענה וטיפול בפניות לקוחות בתחום זה.

אתיקה ומניעת שחיתות

צמצום הסיכונים בפעילות הקבוצה על בסיס שמירה על טוהר המידות במקביל לקידום מצוינות עסקית וערכית, על בסיס הטמעת אתיקה עסקית בפעילות.

הוגנות במוצרים ושירותים

הטמעת עקרונות של שקיפות והוגנות במוצרי קבוצת הבנק ובשירותיה והקפדה על התאמת המוצר לצרכי הלקוח ואופיו. זאת על בסיס הטמעת ההוראות הצרכניות השונות החלות על הבנק ופעילות של שיווק אחראי המבוססת על כללי אתיקה מקובלים בתחום זה.

יצירת ערך כלכלי למחזיקי עניין

קבוצת הבנק, כארגון כלכלי מוביל, יוצרת ערך למחזיקי עניין שונים: בעלי מניות ומשקיעים, לקוחות, עובדים, ספקים, מדינה, קהילה ועוד. בדו"ח מוצגים הביצועים הכלכליים המרכזיים המשקפים זאת.

ציות רגולטורי

מיפוי החובות החלות על הבנק מתוקף הוראות הדין והרגולטורים השונים, וכלל הפעולות הנעשות על מנת לוודא עמידה של הקבוצה בהן.

שוויון הזדמנויות, הוגנות וגיוון בתעסוקה

העקרונות והתהליכים שמאפשרים ומקדמים שוויון ומניעת אפליה בסביבת העבודה של הבנק, ושומרים על תנאי העסקה וסביבת עבודה ראויים, הוגנים ונעימים לכל עובדי הקבוצה. זאת, תוך שמירה על ממשקים אפקטיביים בין העובדים וההנהלה, ושמירה על ביטחון תעסוקתי לעובדים. בנוסף, ביצוע פעילות פרו אקטיבית לגיוס עובדים מאוכלוסיות הנמצאות בתת תעסוקה בחברה הישראלית, ושמירה על פרופיל עובדים קבוצתי מגוון ואיכותי, כמענה על צורך עסקי וחברתי.

8. 47-102

7. 43-102, 44-102, 46-102

תקשורת אפקטיבית עם מחזיקי עניין⁹

לקבוצת הבנק מחזיקי עניין רבים ומגוונים, המשפיעים על פעילות הקבוצה ומושפעים ממנה. עם כל אחד ממחזיקי העניין הקבוצה מקיימת קשר ושיח אודות נושאים שונים בהם הוא מתעניין במיוחד, באמצעות ערוצי שיח ישירים ועקיפים. במסגרת זאת, ישנם גורמים בבנק האמונים על השיח והקשר עם כל קבוצת מחזיקי עניין. קבוצת הבנק עושה מאמצים רבים על מנת להיות קשובה לצרכי מחזיקי העניין שלה, ולהתייחס אליהם במסגרת פעילותה העסקית. הדיאלוג מתבצע באמצעות הגורמים המקצועיים הרלוונטיים בקבוצת הבנק עבור כל מחזיק עניין בתדירות ובאופן הנובע מאופי הממשק מול אותו מחזיק עניין. כחלק משגרת העבודה, קבוצת הבנק משלבת ומטמיעה בפעילותה עמדות של מחזיקי העניין, ככל שאלה מסייעות לה להימנע מסיכונים וליצור ערך חיובי עבור מחזיקי העניין.

לקבוצת הבנק מחזיקי עניין רבים ומגוונים, המשפיעים על פעילות הקבוצה ומושפעים ממנה. עם כל אחד ממחזיקי העניין הקבוצה מקיימת קשר ושיח אודות נושאים שונים בהם הוא מתעניין במיוחד, באמצעות ערוצי שיח ישירים ועקיפים. במסגרת זאת, ישנם גורמים בבנק האמונים על השיח והקשר עם כל קבוצת מחזיקי עניין.

ערוצים מרכזיים של דיאלוג בשנת 2019¹⁰

לקוחות

סניפים - קבוצת הבנק מקיימת מגע ישיר עם לקוחותיה באמצעות סניפיה הרבים הפרוסים ברחבי הארץ. הסניפים מציעים ללקוחות מגוון רחב של שירותים בנקאיים, הניתנים באיכות גבוהה על ידי מיטב אנשי המקצוע, לכלל הלקוחות של קבוצת הבינלאומי - בנקאות פרטית, שוק ההון ו/או לקוחות עסקיים. הקבוצה מקפידה על חיזוק הקשר עם הלקוחות באמצעות הסניפים, תוך קיום שיח בלתי אמצעי ייחודי בין העובדים והלקוחות.

ערוצים ישירים - קבוצת הבנק פועלת באופן מתמיד לקידום והטמעת השימוש בערוצי האונליין (הכוללים אתר אינטרנט, אפליקציה בסלולר, מוקד בינלאומי Call, שירותי SMS ושירותי דואר און-ליין, וכן אתר שיווקי ודף פייסבוק), ולפתיחת ערוצי תקשורת רחבים ככל האפשר מול לקוחותיה. לשם כך, בין היתר, ניתנות הדרכות ללקוחות ולבנקאים, במגוון אמצעים, וכן מתווספים ערוצים מגוונים לניהול דיאלוג עם לקוחות ובעלי עניין, לפי העניין(דואר אונליין, הודעות SMS, הודעות פוש, התכתבות עם בנקאי, צ'ט, וידאו צ'ט, דף פייסבוק וכו').

כנסים וסדנאות - קבוצת הבנק מקדמת דיאלוג עם לקוחות הבנק על ידי עשרות הדרכות, כנסים וסדנאות הנערכות מדי שנה. נערכים כנסים מקצועיים ללקוחות העסקיים, ללקוחות שוק ההון וללקוחות פרטיים. כמו כן, מתקיימים כנסים ייעודיים לאוכלוסיות שונות, בהן המורים ועובדי ההוראה, המגזר החרדי, כוחות הביטחון ויוצאי חבר העמים. כנסים אלו, הכוללים מגוון הרצאות במגוון רחב של נושאים, מועברים על ידי מומחים מן הבנק ומומחים חיצוניים, בהתאם לצרכים העולים בדיאלוג השוטף מול מחזיקי העניין.

סקרי שביעות רצון - הבנקים השונים בקבוצת הבנק מבצעים מדי שנה סקרי שביעות רצון, המותאמים לפעילות הייחודית של כל בנק ולקוחותיו. כמו כן, נערכו סקרים בערוצי השירות הישירים, סקרים ללקוחות חדשים, ללקוחות שעזבו וללקוחות שעברו בין סניף לסניף. בנוסף נערכו קבוצות מיקוד איכותניות בקרב לקוחות מסוגים שונים.

פניות ובקשות - לרשות לקוחות הבנק עומדות מגוון דרכי פניה אל מחלקת פניות הציבור בבנק, בהצעות, בבקשות ובתלונות באמצעות אתר האינטרנט, הטלפון, בכתב או בפקס. דרכי התקשרות נוספות הן באמצעות "חוזה דעתך" באתר הבנק ובאמצעות עמוד הפייסבוק, הבנק מקפיד על מתן מענה בצורה מהירה ויעילה לשביעות רצון הלקוחות.

לקוחות עסקיים - הבנק הבינלאומי מקיים קשר ישיר עם לקוחותיו העסקיים באמצעות סניפי אזור עסקים המספקים ליווי פיננסי כולל לכל צורך עסקי. הבנק אף מיקד את הפוטנציאל הקיים באוכלוסיית הלקוחות העסקיים, על ידי פילוח לשלושה מגזרי פעילות (הנגזרים על פי היקף מחזור עסקיהם): עסקים קטנים, מסחריים - בינוניים וגדולים. לכל מגזר מונה מנהל שתפקידו להתאים את המוצרים והשירותים הרלוונטיים לאופי האוכלוסייה ולמענה הולם לצרכיה. כמו כן, מתקיים קשר ישיר ורציף עם מגזר העסקים הקטנים והבינוניים באמצעות יחידות עסקיות בסניפים וצוותים ביחידות האשראי במטה. בנוסף, הערוצים הדיגיטליים השונים מציעים שירותים המותאמים לצרכי הלקוחות העסקיים, אשר יכולים להיעזר גם כן בשירותים המוצעים בערוצים הדיגיטליים השונים.

9. 102-43, 102-42

10. 102-40

פעילות הבנק לקידום איכות השירות ולשמירה על שביעות רצון הלקוחות, לרבות הדרכה, ניטור ומדידה, למידה ושיפור איכות השירות.

היבט מרכזי בתחום השירות, שיוצר ערך עבור לקוחות הבנק במספר היבטים: בנוסף למתן שירות חדשני, מהיר ומקצועי, קידום נגישות השירות מאפשר לאנשים עם מוגבלויות מסוגים שונים לקבל שירות שוויוני ככל לקוח. בנוסף, שירות בערוצים הישירים (טלפון, אתר הבנק, אפליקציות וכו') עונה על צרכי לקוחות, מונע שימוש מיותר בנייר וחוסך פליטות מזהמים בנסיעה לסניפים.

הכשרה מקצועית של העובדים בקבוצה בהתאם לצרכים העסקיים של הקבוצה ולפיתוח אישי ומקצועי של עובדי הבנק.

קידום ההיערכות לשמירה על המשכיות עסקית ופעילות בתנאים שונים, לרבות מצבי חירום.

קבוצת הבנק מורכבת מ-5 מותגים: הבינלאומי, אוצר החייל, פאג'י, מסד ויו בנק המעניקים שירות למגוון לקוחות, אוכלוסיות ומגזרים בחברה הישראלית. בד בבד עם קידום פעילות כלכלית כתוצאה מהפעילות מול אותם מגזרים, המוצרים והשירותים הבנקאיים שמעניקים הבנקים מקדמים גם היבטים חברתיים.

פעילות ומבנה הדירקטוריון (בהקשרים של אחריות תאגידית) ויחידות הציות בבנקים, כשני גורמים מרכזיים, המהווים בסיס לפעילות התקינה של קבוצת הבנק. זאת בהתאם לחוקים, להוראות ולכללים המחייבים את המערכת הבנקאית בישראל.

ניהול דיאלוג פתוח, מתמיד ואפקטיבי עם כלל קבוצות מחזיקי העניין של קבוצת הבנק, על מנת לחזק את מערכות היחסים איתם לטווח הארוך.

ההשקעה בקהילה של קבוצת הבנק, לרבות המדיניות, התרומה בכסף ובשווה כסף, התנדבות עובדים וקידום מגוון פעילויות חברתיות.

קידום חדשנות בדגש על שירותים דיגיטליים בערוצים הישירים.

שילוב היבטים מעולמות תוכן של קיימות (כגון: שיקולי טווח ארוך, ממשל תאגידי, זכויות אדם ואזרח, הגנת הסביבה ועוד) בנוסף להיבטים הפיננסיים, כולל סיכונים סביבתיים, בעת קבלת החלטות בהשקעות משמעותיות ובמתן מימון בפעילות קבוצת הבנק.

יזמות שונות לקידום הידע הפיננסי בקרב לקוחות הבנק ובקרב הקהילה.

הבנק רואה חשיבות גבוהה בהירתמות למען צמצום השפעתו הסביבתית. כפועל יוצא, הבנק לוקח בחשבון היבטים סביבתיים שונים בקבלת ההחלטות בפעילותו השוטפת.

שילוב ערכי אחריות תאגידית בניהול מערך ההתקשרויות של הקבוצה עם ספקים, כגון: הקפדה על תנאי העסקה הוגנים ונאותים של קבלני כוח אדם, תרומה למשק הישראלי באמצעות התקשרויות עם עסקים מקומיים ומהפריפריה והקפדה על ניהול נאות של תהליכי הרכש.



קבוצת הבינלאומי ויעדי פיתוח בר קיימא (SDGs)

”קבוצת הבנק גאה להיות בין הגופים הראשונים בארץ ששילבו במסגרת דו”ח האחריות התאגידית שלהם התייחסות ליעדי הפיתוח של האו”ם, ומתחייבת להמשיך לפעול לקידום היעדים התואמים לאסטרטגיית הבנק, כחלק מפעילותה העסקית.”

אימצה העצרת הכללית של האו”ם בה חברות 193 מדינות, שורה של יעדים אותם יש להטמיע במטרה לקדם צמיחה עולמית בת קיימא עד שנת 2030. התכנית מכונה “אג’נדה 2030 לפיתוח בר קיימא” הכוללת 17 יעדים לפיתוח בר קיימא (Sustainable Development Goals - SDGs), המחולקים ל-169 מטרות משנה. היעדים מקיפים תחומים רבים הנוגעים להיבטים כלכליים, חברתיים וסביבתיים מגוונים.

מדינת ישראל, כחברה בארגון מחויבת לדווח על התהליכים שהיא מבצעת על מנת לקדם את היעדים ולעמוד במטרות הבינלאומיות. בכדי לממש את היעדים הללו, נדרש שיתוף פעולה בין כלל הסקטורים במדינה - ממשלתי, עסקי ואזרחי. חלק ניכר מיישום היעדים נשען על הסקטור העסקי. כארגון פיננסי מוביל, קבוצת הבנק מכירה בחשיבות של הירתמותה להשגת ה-SDGs, ולקידום פיתוח בר-קיימא במדינה.

גם השנה קבוצת הבנק מדווחת במסגרת דו”ח האחריות התאגידית על תרומתה ופעילותה לקידום היעדים. קבוצת הבנק גאה להיות בין הגופים הראשונים בארץ ששילבו במסגרת דו”ח האחריות התאגידית שלהם התייחסות ליעדי הפיתוח של האו”ם, ומתחייבת להמשיך לפעול לקידום היעדים התואמים לאסטרטגיית הבנק, כחלק מפעילותה העסקית.

עובדי קבוצת הבנק

קו פתוח למשאבי אנוש קו ישיר של עובדי הקבוצה לפניות בכל נושא אצל ממונה על פניות העובדים (ולממונה על הטרדות מיניות בעת הצורך) וטלפון אדום לביקורת הפנימית; בשני הערוצים ניתן לפנות גם בצורה אנונימית. **כמו כן אחראית מחלקת משאבי אנוש על פניות בנושא אתיקה, אשר יכולות גם הן להיעשות באופן אנונימי.**

שיחות משוב והערכת עובדים - קבוצת הבנק רואה בתהליך הערכת עובדים את אחד התהליכים המרכזיים בניהול ההון האנושי. על כן, אחת לשנה מתקיים תהליך הערכה לעובדי הקבוצה על ידי שיחת הערכה בין העובד לבין המנהל שלו.

מפגשי הנהלה עובדים - בכל הבנקים מקבוצת הבנק מתקיימים מפגשי הנהלה עם העובדים, הכוללים ביקורים של מנכ”ל וחברי ההנהלה ומנהלים בכירים במערך הסניפים וביחידות המטה השונות.

ערוצי תקשורת פנים ארגונית - כולל הפורטל הארגוני של כל בנק בקבוצה ואמצעי תקשורת אחרים.

כנסים וסדנאות למנהלים - פעילות ייחודית לפיתוח מנהלים ולישיפור הביצועים הארגוניים. הכנסים והסדנאות עוסקים בחיזוק יכולות הניהול, הפעלת צוותי דיון בנושאי ליבה בנקאיים והעשרה בנקאית, וכן בנושאים אקטואליים.

צוותי שיפור תהליך - דיונים שנתיים המהווים אמצעי מרכזי לקבלת מידע, היזון חוזר והצעות לשיפור במגוון נושאים אסטרטגיים ותהליכיים, מכל אוכלוסיית המנהלים ומורשי החתימה. דיונים אלה מאפשרים דיאלוג פורה בין מנהלים מיחידות הבנק השונות, ממערך הסניפים ויחידות המטה.

פורום התייעלות - הצעות ייעול של עובדים בנושאים שונים.

שולחנות עגולים - קידום תהליכי דיאלוג בפורום של שולחנות עגולים במגוון נושאים מקצועיים וארגוניים.

בעלי המניות ומשקיעים

דיווחים לבורסה - המעדכנים את ציבור המשקיעים ובעלי המניות של הבנק הבינלאומי בשקיפות מלאה ובאופן מיד.

דו”חות כספיים.

אתר קשרי משקיעים - המאפשר גישה מלאה למידע מהימן ומסייע בקבלת החלטות.

מנגנון האסיפה הכללית של בעלי המניות.

דיאלוג (שיחות ועידה, פגישות) עם אנליסטים ומשקיעים באופן תדיר.

ספקים

מפגשים תקופתיים - קבוצת הבנק עורכת מפגשים תקופתיים עם הספקים, בתדירות התלויה במהות הפעילות והיקפה.

כתובת ישירה לתלונות ופניות לעובדי קבלן - מנהל הרכש הקבוצתי של הבנק משמש כתובת ישירה עבור עובדי קבלן להגשת תלונות ופניות בכל דבר ועניין.

חברה וקהילה

קשר הדוק ושוטף עם עמותות וארגונים חברתיים - קבוצת הבינלאומי מנהלת דיאלוג עם ארגונים חברתיים שונים, כגון “מתן משקיעים בקהילה”, “יוניסטרים”, “פתחון-לב”, “אמץ לוחם”, “אבות ובנים על המגרש” ועוד. יחד עם ארגונים אלו, אנו מובילים את התוכניות השונות שקבוצת הבנק מקיימת. כמו כן, קבוצת הבנק מקיימת מפגשים תקופתיים עם הארגונים ומעבירה דיווחים בנושא להנהלה ולדירקטוריון.

הסביבה

מדידת ההשפעות המרכזיות של קבוצת הבנק על הסביבה - קבוצת הבנק פועלת בשיתוף גורמים מקצועיים רלוונטיים ודנה עמם על פוטנציאל צמצום ההשפעה הסביבתית של הקבוצה. בין היתר, ניהל הבנק הבינלאומי דיאלוג עם מכון התקנים ועם חברות יעוץ שונות, כמו למשל, בעת שילוב סטנדרטים של בנייה ירוקה במבנינו (בניין הבנק ובית מת”ף) או בהיבטים אחרים של ניהול המשאבים הלוגיסטיים הקשורים באיכות הסביבה (צריכת חשמל, צריכת נייר וכו’).

רשויות הממשל

שיתוף פעולה וקשר רציף - קבוצת הבנק משתפת פעולה עם הרשויות הממשלתיות הרלוונטיות, ומקיימת עמן קשר ומקפידה לעדכן בכל מידע רלוונטי. יחד עם זאת, קבוצת הבנק אינה מביעה תמיכה בעמדות ציבוריות ואינה משתתפת בפיתוח מדיניות ציבורית ו/או פוליטית.

הפירוט להלן מתייחס לעיקר הפעילויות שהבנק מקדם במסגרת מימוש היעדים. לאורך הדו"ח ניתן לקרוא בהרחבה על פעילות הבנק הרלוונטית המוזכרת, אשר מסייעת בקידום יעדים אלו.

תרומה לקידום יעדי הפיתוח של האום:

SDG	סוגיה מהותית	עשייה רלוונטית בבינלאומי
	קידום הבנה פיננסית	הבנק מקיים פעילויות רבות להנגשת ידע הפיננסי מקצועי ללקוחות ולציבור, באופן המאפשר קבלת החלטות פיננסיות מושכלות לטווח הארוך.
	שיקולים חברתיים במימון והשקעות	בנק מסד העמיד בשנת 2019 כ-70 מיליון ש"ח אשראי למכללות להשכלה גבוהה.
	הכשרה ופיתוח עובדים	הבנק פועל באופן שוטף להעצמת עובדי הקבוצה באמצעות הכשרות והדרכות, פרונטליות ודיגיטליות, בעולמות תוכן מקצועיים ואישיים רלוונטיים.
	מעורבות קהילתית	עובדי הקבוצה מתנדבים במסגרות חינוכיות מגוונות עם נוער בסיכון, כחלק מתכניות המעורבות הקהילתית בקבוצה.
	שוויון הזדמנויות וגיוון בהעסקה	שיעור הנשים המועסקות בקבוצת הבינלאומי עומד על 67.5% (לעומת כ-47% בשוק העבודה בישראל). שיעור הנשים המנהלות בקבוצת הבינלאומי עומד על למעלה ממחצית המנהלים בקבוצה - כ-56% (לעומת כ-34% בשוק העבודה בישראל). שיעור הנשים בתפקידי ניהול בכיר בקבוצת הבנק (הנהלה ומנהלים בכירים) עומד על 40%, לרבות מנכ"ל הבנק. שכר הבסיס לכל מנהל/ת ועובד/ת בבנק מוגדר על פי תפקיד ודרגה ואינו מתייחס או מושפע כלל ממגדר העובד/ת. כל החברות בקבוצה פועלות באופן משמעותי למניעת הטרדות מיניות.
	שיקולים סביבתיים במימון והשקעות	הבנק רואה חשיבות במתן אשראי לפרויקטים סביבתיים התורמים לסביבה נקייה יותר ובמסגרת זאת מממן פרויקטים שונים בתחום האנרגיה המתחדשת. בשנת 2019 עמדה יתרת האשראי שהעמיד הבנק לפרויקטים אלו על 687 מיליון ש"ח.
	סיוע לעסקים קטנים ובינוניים	הבנק הבינלאומי מעמיד הלוואות לעסקים קטנים בערבות המדינה.
	סביבת העסקה	קבוצת הבנק מעניקה תנאי תעסוקה וסביבת העסקה גבוהים לעובדים, ונחשבת לאחד מ-40 המעסיקים המועדפים במשק הישראלי (על פי סקר BDI).
	שוויון הזדמנויות וגיוון בהעסקה	הבנק מקפיד על שוויון הזדמנויות וייצוג מלא של האוכלוסייה בתהליכי הגיוס והקליטה ובהעסקה.
	שרשרת אספקה אחראית	כל ספק חדש נדרש להציג בעת קליטתו במערכות הרכש של הקבוצה, אישור ר"ח על כך שכל עובדיו מקבלים שכר ותנאים סוציאליים כדין.

SDG	סוגיה מהותית	עשייה רלוונטית בבינלאומי
	סיוע לעסקים קטנים ובינוניים	הבנק אימץ תכנית למימון יצואנים בשיתוף פעולה עם חברת אשראי. תכנית זו משמשת אמצעי למינוף עסקיהם של יצואנים קטנים ובינוניים מחד ופתיחת אפשרויות לקידום עסקיהם מעבר לים מאידך.
	חדשנות בשירותים ומוצרים	הבנק מקדם חדשנות באמצעות הטמעת מוצרים וטכנולוגיות מחברות הזנק (פינטק), וזאת לצד הפעילות השוטפת לפיתוח מוצרים וטכנולוגיות in-house באמצעות מערך ה-IT של הבנק.
	פנייה וקידום מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית	פעילות ממוקדת לקוח, שנועדה לתת מענה מיטבי לצרכים הפיננסיים הייחודיים של מגוון אוכלוסיות ומגזרים. מערך פאג"י מאפשר פיתוח כלכלי ופעילות פיננסית שוטפת במגזר החרדי והדתי, לרבות פעילות חינוך פיננסי ומתן אשראי לארגונים חברתיים במגזר. בנק מסד מקדם פעילות להרחבת הפריסה ושיפור השירות במגזר הערבי ומציע מוצרים ושירותים מותאמים למגזר. הבנק הבינלאומי מקדם פעילות שוטפת לטובת הנגשת שירותים פיננסיים מותאמים למגזר יוצאי חבר העמים ולטובת האזרחים הוותיקים.
	נגישות לאנשים עם מוגבלות	הבנק השלים בשנת 2019 את ההנגשה הפיזית של כלל סניפיו, וממשיך לפעול להנגשת השירותים באמצעים השונים.
	שרשרת אספקה אחראית	הבנק מקפיד לשתף פעולה עם ספקים ונותני שירות העומדים בחוקים המקומיים והבינלאומיים. כל ספק חדש נדרש להציג בעת קליטתו במערכות הרכש של הקבוצה, תצהיר ובו הוא מתחייב על אי קבלת טובות הנאה. בשנת 2019 הסתיימה כתיבת מדיניות רכש אחראי אשר מוטמע בכלל קבוצת הבינלאומי.
	שיקולים סביבתיים במימון והשקעות	ניהול סיכונים סביבה של הלווים כחלק מתהליך מתן אשראי.
	ניהול היבטי סביבה	קבוצת הבנק פועלת לצמצם את האימפקט הסביבתי שלה בדרכים שונות, בין השאר על ידי צריכת חשמל המופק מגז, ועל ידי שילוב רכבים חסכוניים בצי הרכב שלה. בשנת 2019 עמדה טביעת הרגל הפחמנית של הקבוצה על 10,831
	הוגנות במוצרים ושירותים	הקפדה על גילוי נאות ללקוח, תוך מתן מידע מלא והסבר מקיף. הוגנות בשיווק, בפרסום במכירות ובייעוץ השקעות. הוגנות כלפי לקוחות הנקלעים לקשיים. בשנת 2019 לא קיבל הבנק קנסות בגין הפרות בגילוי מידע ושיווק.
	אתיקה ומניעת שחיתות	הבנק פועל למניעת שוחד ושחיתות באמצעות מספר מנגנונים, כגון: מערך הביקורת הפנימית, החטיבה לניהול סיכונים ובקרה על פעילות הרכש. הבנק פועל להטמיע בעובדיו את עקרונות הקוד האתי, מהווה מסמך הצהרתי מחייב.

משקיעים בלקוחות שלנו





פנייה וקידום מגוון אוכלוסיות בחברה הישראלית

בסניפים עובדים מהמגזר הדתי והחרדי, אשר יודעים לתת מענה מתאים ללקוחות. בנוסף, עקב העומס היחסי בסניפים הללו, פועל המערך לספק בסניפים פתרונות מקצרי תהליכים, תוך הפחתת עלויות ללקוח, כדוגמת עמדות אינטרנט בסניפים, מכונות אוטומטיות להפקדת צ'קים, מזומן ועוד.

במסגרת התאמת המוצרים למגזר החרדי, מציע הבנק שירותים בנקאיים ייחודיים המותאמים לצרכים השונים בשלבי מעגל החיים החרדי, אשר מתאפיינים ביכולות כלכליות שונות וצרכים פיננסיים אחרים. מוצרים ומסלולים ייחודיים מוצעים גם לסגמנטים מסוימים במגזר, כגון צעירים עובדים, סטודנטים ובעלי עסקים קטנים. חלק מהמסלולים כוללים ייעוץ פיננסי, על מנת לסייע ללקוחות להגביר את העצמאות הפיננסית שלהם. בנוסף, המערך מציע מועדון כרטיסי אשראי ייחודי למגזר במסגרתו מעניקים מעל ל-1,000 בתי עסק הנחה במעמד החיוב, חלקם בתחומי צריכה ובבתי עסק ייעודיים למגזר החרדי.

כחלק מהמעורבות הקהילתית של מערך פאג" במגזר, המערך מתמחה גם במתן שירותים לעמותות ולמוסדות החרדיים והדתיים. בכך תורם הבנק לפעילות כלכלית, אך גם לקידום תהליכים והיבטים חברתיים. המחלקות הרלוונטיות במערך צברו ניסיון עתיר שנים בהתנהלות מול גופים שאינם למטרות רווח, ולפיכך הגורמים המקצועיים הינם בעלי יכולות גבוהות במציאת פתרונות יצירתיים והובלת תהליכים ארוכי טווח, שמטרתם ניהול נכון של פעילות גופים אלו לאורך זמן תוך שמירה הדוקה על מגבלות הרגולציה.

”מערך פאג”י ממוקד בפנייה לאוכלוסייה החרדית והדתית. המערך מפתח מוצרים ושירותים מותאמים ללקוחות מותאמים לאוכלוסייה ייחודית זו, באופן שיענה על הצרכים הפיננסיים הייחודיים למגזר. מערך פאג”י

”

משקיעים במגזר החרדי והדתי

מערך פאג”י ממוקד בפנייה לאוכלוסייה החרדית והדתית. המערך מפתח מוצרים ושירותים מותאמים לאוכלוסייה ייחודית זו, באופן שיענה על הצרכים הפיננסיים הייחודיים למגזר. מערך פאג”י פועל כחלק אינטגרלי מהבנק הבינלאומי, לאחר שמוזג לתוכו בהצלחה רבה, תוך שמירה מלאה על המותג, האופי והפעילות במגזר החרדי והדתי ופריסת סניפים באזורי ריכוז אוכלוסייה חרדית משמעותיים.

מערך פאג”י מקפיד על מענה לצרכים הייחודיים של המגזר, הן במודל השירות והן באמצעות מוצרים ושירותים מותאמים. על מנת לוודא כי המערך ממשיך לייצר את הערך הייחודי הנדרש ללקוחותיו, הוא מקפיד על דיאלוג רציף עם הלקוחות ומוביל דעה במגזר, תוך קיום מחקרים לזיהוי מגמות וצרכים משתנים במגזר בכלל ובפלחים המגוונים שלו בפרט.

כחלק מהשירות המותאם לצרכי המגזר, מקפיד המערך על שירות אנושי באמצעות 17 סניפים, כמענה לצורך הייחודי של המגזר החרדי אשר בחלקו נמנע משימוש ברשת האינטרנט.

ומבקר, תוך שימוש בערוצי תקשורת שונים, את שביעות הרצון של הלקוחות מביצוע התאמות וחידושים בשירותים.

קבוצת הבנק מייחסת חשיבות רבה לסיוע לכלל לקוחותיה, תוך הסתכלות על הצרכים הפיננסיים הייחודיים והצרכים הכלכליים המיוחדים של כל קבוצת לקוחות. הקבוצה פועלת על מנת לתת מענה ייחודי ומותאם למגוון מגזרים, ולפתח את העצמאות הפיננסית של הלקוחות ממגזרים אלו: המגזר החרדי, המגזר הערבי, מגזר יוצאי חבר העמים, האזרחים הוותיקים, סטודנטים וצעירים, עובדי ההוראה ואנשי כוחות הביטחון.

אסטרטגיית קבוצת הבנק לקידום מענה מותאם לאוכלוסיות בעלות צרכים פיננסיים ייחודיים פועלת במספר דרכים:

התאמתם לאופי האוכלוסייה באזור המגורים, זאת באמצעות כוח אדם מתאים בסניפים והתאמת השפה והמסרים השימושיים. התאמת כלים ושירותים פיננסיים המותאמים לאורח החיים של קהל היעד: הלוואות בתנאים נוחים, פתרונות בעתות משבר וכלים מותאמים ללקוח בהתאם ליכולתו הפיננסית.

שיתופי פעולה ותמיכה במגוון גופים וארגונים חברתיים: קידום תכניות ופעילויות למען אוכלוסיות מוחלשות. פעילויות אלה כוללות לדוגמה העצמת האוריינות הפיננסית, מתן כלים והדרכות לניהול משק בית ועוד.

קבוצת הבינלאומי פועלת מול מגוון רחב של לקוחות ממגזרים חברתיים מגוונים. הקבוצה מכירה בצרכים הייחודיים של כל אוכלוסיית לקוחות, ופועלת לייצר ערך ייחודי ללקוחות המותאם להם. הבנקים בקבוצה יוצרים פתרונות ייעודיים ללקוחות השונים, ופונים לכל קבוצת לקוחות בדרכים המתאימות לה. כך, הבנקים פועלים להנגיש ולהתאים את השירותים הפיננסיים המתקדמים והאיכותיים ביותר של הקבוצה למגזרים חברתיים רבים בישראל. הפעילות הייעודית והייחודית, והפניה ללקוחות דרך מותגים שונים וייעודיים, היא אחד היתרונות התחרותיים המרכזיים של הקבוצה.

הבנקים בקבוצת הבינלאומי מקדמים יחסים ארוכי טווח עם הלקוחות תוך מתן שירות מקצועי, הוגן, יעיל ואדיב ועל בסיס יצירת ערך עבור מגוון לקוחות הקבוצה. הפעילות והקשר עם הלקוחות, כמחזיקי עניין מרכזיים של הבנקים בקבוצת הבינלאומי, מנוהלים תוך ראיית טובת הלקוח ותוך קיום מגוון ערוצי תקשורת נגישים ושירותים מגוונים על פי צרכיו הספציפיים של הלקוח.

המענה הייחודי של הקבוצה לצרכים פיננסיים מגוונים של אוכלוסיות ומגזרים שונים מאפשר לקבוצה להנגיש למגוון קהלים אפשרות לקבל ניהול איכותי של הנכסים וההתחייבויות הפיננסיים שלהם, תוך לקיחת החלטות פיננסיות מושכלות. כך, הקבוצה תורמת לצמיחת המשק הישראלי, וצמצום אי השוויון החברתי-כלכלי בו.

בהתאם למדיניות הקבוצה, הבנקים מקפידים לשמור על בנקאות אישית ואנושית. כארגון פיננסי מוביל, הקבוצה רואה עצמה מחויבת לספק ללקוחותיה שירות מקצועי, הוגן ואדיב המבוסס על אמון גם בשירותים האנושיים וגם בדיגיטליים. במסגרת יישום התכנית האסטרטגית של הקבוצה, מתבצעים תהליכים לשיפור השירות והמוצרים המוצעים ללקוחות על ידי הסקת מסקנות מסקרי שביעות רצון הלקוחות. בנוסף, הבנק עורך מחקרים שנתיים לביצוע מעקב אחר מגמות המתרחשות בשוק הפיננסי, ומוודד



הפעילות בשנת 2019:

- מערך פאג"י פועל באמצעות רשת של 17 סניפים ייעודיים במגזר החרדי, תוך התאמת אופי השירות, הפניה והשפה. פריסת הסניפים מאפשרת נגישות למגזר בכל הריכוזים החרדיים המשמעותיים.
- המערך המשיך להרחיב את הפעילות במסגרת מיזם "חרדים לשפה" - תכנית המיועדת לבעלי ידע בסיסי באנגלית ומטרתה הרחבה וביסוס של ההיכרות עם השפה, תוך פיתוח המיומנות לכדי רכישת שפה שימושית, בדגש על עולם העבודה. בשנת 2019 פעלו עשר קבוצות "חרדים לשפה" בירושלים, בני ברק, מודיעין עילית ואלעד, בהן לקחו חלק כ-140 משתתפים.
- כחלק מהסיוע הייחודי לאוכלוסיית הסטודנטים החרדים התקיימו שיתופי פעולה עם הקמפוס החרדי בקריה האקדמית אונו ועם המרכז האקדמי "לב", מכללה למקצועות הטכנולוגיה למגזר הדתי-חרדי. במסגרת שיתופי פעולה אלו, נערכו הרצאות לחינוך פיננסי, כנסי סטודנטים וכן הוקמו סניפים ניידים בקמפוסים.
- המערך ערך כנסים לטובת הלקוחות והמגזר, כגון כנס התרבות והאקטואליה - "מה שקורה עכשיו", כנסים בסניפים ואירוע נציגי קהילות.
- המערך העביר הרצאות מקצועיות למנהלים מהמגזר שסייעו להם להעצים את החירות הפיננסית שלהם. הרצאה בנושא מקסום הכנסות בעמותה הועברה בכנס למנהלי עמותות. הרצאה נוספת בנושא אשראי לעסקים הועברה בכנס לבעלי עסקים.
- הושקעו כ-600,000 ש"ח במתן חסויות לאירועים וכנסים ייעודיים עבור המגזר החרדי בתחומים שונים.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2019:

יעדים	סטטוס
המשך הרחבת מיזם "חרדים לשפה" ללימוד אנגלית ברמה גבוהה לחרדים.	המשך הרחבת מיזם "חרדים לשפה" ללימוד אנגלית ברמה גבוהה לחרדים.
השקת אתר תוכן Online לטובת סגמנט הצעירים העובדים במגזר החרדי.	לא בוצע
פיתוח מסלול לטובת עצמאיים שאינם מקבלי משכורות, במסגרת מסלול "פאג"י קצב".	לא בוצע
עריכת כנסים ואירועים לטובת לקוחות המערך בתחומים שונים.	בוצע
הרחבת שיתופי הפעולה עם מרכזים אקדמיים בהם ישנם מסלולי לימוד חרדיים.	בוצע

יעדים לשנת 2020:

- פיתוח שיתופי פעולה עם מרכזים אקדמיים בהם ישנם מסלולי לימוד חרדיים
- קמפיין הסברה למגזר החרדי על אפשרויות השימוש בדיגיטל
- הרצאות לחיזוק מיומנויות רכות לשם סיוע בהסרת חסמים לכניסה לשוק התעסוקה
- הרצאות בתחום כלכלה נבונה לקהל הרחב

משקיעים במגזר הערבי

בנק מסד פועל להרחבת השירותים במגזר הערבי, והנגשת המוצרים והשירותים לצרכים הפיננסיים הייחודיים במגזר. זאת במסגרת תכנית אסטרטגית מול הלקוחות הקמעונאיים בכלל, והפעילות הייעודית שלו מול מגזר עובדי החינוך וההוראה בפרט. השירות למגזר הערבי מתמקד בשתי אוכלוסיות מרכזיות - עובדי ההוראה ועובדי מקצועות הרפואה במגזר.

על מנת לתת מענה לצרכים הייחודיים של המגזר, מתמקד הבנק ביצירת ערך באמצעות השירותים המוצעים, וגם באמצעות התאמת מערך השירות. כך, הסניפים במגזר מקפידים להעסיק ולגייס באופן שוטף עובדים מהמגזר, וכיום כ-17% מהעובדים בבנק הינם מהמגזר הערבי. כך, יכול הבנק לתקשר עם הלקוחות באמצעים, במקומות ובשפה מותאמים, ולהנגיש את השירותים הפיננסיים במגזר. במסגרת המוצרים והשירותים שמציע הבנק, נערכות התאמות לצרכים הפיננסיים הייחודיים במגזר, כגון באמצעות הנגשת שירותי צריכת אשראי ושיווק הלוואות ייעודיות בהתאם לצרכי הלקוחות במגזר (למשל הלוואות ייחודיות לקראת החגים). בנוסף, הבנק מייצר הצעות ערך ייחודיות למסגרות שונות במגזר, כגון מכללות או בתי חולים, בהתאם לצרכים של הלקוחות.

הפעילות בשנת 2019:

- בנק מסד הפעיל שבעה סניפים ייעודיים עבור המגזר הערבי (כ-40% מהסניפים). פריסת הסניפים מאפשרת ללקוחות נגישות למגוון השירותים של הבנק.
- בנק מסד ביצע מגוון פעילויות שונות עם היבטים חברתיים במגזר הערבי, תוך התייחסות לפלחים השונים במגזר הערבי: פעילויות חברתיות ועסקיות ייחודיות לקראת החגים המוסלמים והנוצריים, פעילות פתיחת שנת הלימודים בספטמבר, פעילות ליום האם ועוד.
- מתן חסויות לפעילויות מקומיות בבתי ספר ובמכללות במגזר הערבי.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2019:

יעדים	סטטוס
גיוס סטודנטים להוראה ומתן הטבות לסטודנטים שלומדים חינוך והוראה במכללות לחינוך: מכללת אלקסאמי, המכללה הערבית חיפה ומכללת בית ברל.	בוצע
פתיחת שלוחות נוספות ביישובים של המגזר במטרה להנגיש את השירות וההטבות לציבור עובדי ההוראה.	לא בוצע
הרחבת פעילות הגיוס והשיווק במרכזים רפואיים בקרב עובדים במקצועות הבריאות, תוך התמקדות באנשי המגזר.	בוצעו פעולות שיווק בבתי חולים מרכזיים והן בכנסים מקצועיים של עובדי רפואה

יעדים לקידום המגזר הערבי שנת 2020:

- הרחבת פעילות הגיוס של סטודנטים להוראה ומתן הטבות לסטודנטים שלומדים חינוך והוראה במכללות לחינוך: מכללת אלקסאמי, המכללה הערבית חיפה ומכללת בית ברל.
- הרחבת פעילות הגיוס והשיווק במרכזים רפואיים בקרב עובדים במקצועות הבריאות, תוך התמקדות באנשי המגזר.

משקיעים במגזר יוצאי חבר העמים

לבנק הבינלאומי פעילות ייעודית אל מול מגזר יוצאי חבר העמים. הבנק מיפה את צרכי לקוחותיו ממגזר זה, ובחר 15 סניפים רלוונטיים, בהם עובד רפרנט דובר רוסית המסייע בהנגשת השירותים ללקוחות ממגזר זה. הרפרנט נמצא בסניפים באופן קבוע, ומסייע ללקוחות באופן שוטף. הבנק מקדם פעילות שיווקית שוטפת בקרב המגזר בשפה הרוסית, מעביר הרצאות הסברה בתחומי ההתנהלות הפיננסית בישראל, מסייע בארגון כנסים לקהל הרחב ומשתתף באירועים חשובים בקהילה. הבנק גם נעזר ביועצים חיצוניים המסייעים לבנק לתת את המענה המיטבי לצרכי המגזר.

גם בשנת 2019 הבנק הבינלאומי פעל להגברת המודעות הפיננסית בקרב המגזר יוצאי חבר העמים, ולהנגשת הכלים הבנקאיים השונים עבורם. במסגרת זו קיים הבנק כנסים ייעודיים בנושא במסגרות שונות, בשיתוף הסניפים, מחלקות קליטה מוניציפליות, הסוכנות היהודית ומקומות עבודה עם רוב עובדים דוברי רוסית. בנוסף, הבנק מינה רפרנטית ייעודית המסייעת לסניפים בהפצת הידע הפיננסי והבנקאי בשפה הרוסית.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2019:

יעדים	סטטוס
הרחבת הפעילות להפצת הידע הפיננסי-בנקאי בקרב יוצאי חבר העמים.	בוצע
קיום הדרכות עבור הרפרנטים לשפה הרוסית בסניפים השונים, ומתן תמיכה מקצועית שוטפת עבורם	מבוצע באופן שוטף
פרסום כתבות נוספות בנושא השירותים הבנקאיים, החדשנות בבנק, והרחבת הנגשת השירות לציבור דוברי הרוסית בישראל.	בוצע

יעדים לקידום הפעילות מול יוצאי חבר העמים שנת 2020:

- מתן תמיכה לסניפי מוקד בכל הקשור לשירות בשפה הרוסית, הדרכות עובדים, הקניית מיומנויות שיווק, גיוס, פרסום ושירות המותאמות למגזר הרוסי.
- קיום מפגשים, כנסים, פורומים בנושאים פיננסיים ואחרים במקומות רלוונטיים ללקוחות מגזר הרוסי.



” כחלק מהמחויבות של הבנק לאוכלוסיית המורים, גם המעורבות הקהילתית של בנק מסד ועובדיו קשורה לתחום זה. בנק מסד פועל לחיזוק מעמד המורה באמצעות יוזמות שונות כגון יום המורה, מתן חסות לתחרות “המורה של המדינה”, שיתוף פעולה עם הסתדרות המורים, וקרן אתנה.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2019:

יעדים	סטטוס
העמקת הפעילות בקרב עובדי הוראה בבתי הספר ובגנים. מתן הטבות בנקאיות לבני משפחה של עובד ההוראה.	בוצע
מתן חסויות והשתתפות בכנסים ואירועים של עובדי הוראה בשיתוף עם הסתדרות המורים.	בוצע
גיוס סטודנטים להוראה ומתן הטבות בנקאיות לסטודנטים במכללות להוראה בכל הארץ.	בוצע
המשך שותפות עם קרן אתנה - חלוקת מחשבים לעובדי הוראה במסגרת התכנית “מחשב נייד לכל מורה”, חלוקת טאבלטים לכ-3000 מורים בחינוך המיוחד.	בוצע
מתן חסות למיזם המורה של המדינה.	בוצע
מתן חסויות ושת”פ עם עמותת “קווים ומחשבות” - עמותה המקדמת את צרכיהם של תלמידים עם הפרעות קשב וריכוז	בוצע

יעדים לקידום עובדי החינוך וההוראה שנת 2020:

- העמקת הפעילות בקרב עובדי הוראה בבתי הספר ובגנים. מתן הטבות בנקאיות לני ז’ ובני משפחה של עובד ההוראה.
- העמקת שיתופי הפעולה עם מכללות להוראה ברחבי הארץ ומתן הטבות בנקאיות לסטודנטים להוראה.
- המשך העמקת הפעילות העסקית בקרב המגזר הערבי בפניה לעובדי הוראה ועובדי בריאות.
- המשך העשייה והתמיכה בפעילות קהילתית מעצימה ומחזקת את מעמד המורה בישראל לרבות קרן אתנה, המורה של המדינה, יום המורה, עמותת קווים ומחשבות ועוד.
- המשך שיתוף הפעולה בין חברי הסתדרות המורים לבנק.

משקיעים באזרחים הוותיקים

בתקופת הפנסיה חלים שינויים פיננסיים מהותיים בחיי הלקוחות, הנובעים מפרישה לגמלאות וצמצום בהכנסות, כמו גם הוצאות לצרכים חדשים. תקופה זו מעודדת התנסות בחוויות חדשות והרחבת תרבות הפנאי, לצד דאגה לעתידם ולעתיד משפחתם. בנוסף לכך, הדיגיטציה בעולמות השירות בכלל, ובסקטור הבנקאי בפרט, מציבה אתגרים ייחודיים עבור האזרחים הוותיקים, אשר במקרים רבים מתקשים להסתגל לשינויים הנלווים אליו.

קבוצת הבינלאומי פועלת על מנת להתאים את השירותים לצרכים הייחודיים של האזרחים הוותיקים, ולאפשר נגישותם לשירותים הבנקאיים הללו. במסגרת זו, מציע הבנק שירותים ייחודיים לאזרחים הוותיקים, המאפשרים להם קבלת החלטות פיננסיות מושכלת על בסיס המאפיינים הייחודיים של תקופת הפנסיה. שירותים אלו כוללים ייעוץ פרישה לניצול מקסימלי של מקורות ההכנסה, ייעוץ השקעות להתאמת תיק ההשקעות לצרכים החדשים של אוכלוסייה זו, פיקדונות והלוואות בתנאים ייחודיים ועוד.

במקביל, על מנת להנגיש את השירותים הפיננסיים לאוכלוסייה זו, פועל הבנק בשני צירים. בציר הראשון הבנק פועל להקל על הלקוחות את השימוש בערוצים הדיגיטליים ובשירותים הטכנולוגיים, באמצעות הכשרות והדרכות ייעודיות ופריסת דיילי שירות בסניפים ובמוקד הטלפוני. בציר השני, הוא מקל עליהם את השימוש בערוצים האישיים כגון סניפים ושירות טלפוני (מוקד הבינלאומי Call). אזרחים ותיקים מקבלים קדימות בשירות בערוצים האישיים, מתוך הבנה של הבנק שהם זקוקים לערוצי שירות אלו יותר מלקוחות אחרים.

הבנק הבינלאומי הוא גורם מוביל ב”פורום החינוך הפיננסי” בבנק ישראל. במסגרת זו, בין השאר, נציגי הבנק עורכים כנסים לאזרחים וותיקים בנושאי חינוך פיננסי ואוריינטציה דיגיטלית. כנסים אלו מאפשרים את העצמתם של האזרחים הוותיקים בתחום זה, והגברת יכולתם לנהל את ההיבטים הפיננסיים של חייהם באופן עצמאי. בשנת 2019 קיים הבנק 12 כנסים במסגרת זו, בהשתתפות למעלה מ-450 אזרחים ותיקים.

משקיעים בעובדי החינוך וההוראה

במוקד תשומת הלב של בנק מסד מצויה אוכלוסיית המורים ועובדי ההוראה. הבנק מציע מוצרים ושירותים פיננסיים המותאמים לאוכלוסייה זו, לרבות מגוון של מסלולים והטבות ייחודיים. הבנק ממשיך באופן קבוע ללמוד את צרכי האוכלוסייה ולפעול להתאמת השירותים. גם מערך השירות והשיווק של הבנק מותאם למאפייני אוכלוסיית המורים.

כחלק מהמחויבות של הבנק לאוכלוסיית המורים, גם המעורבות הקהילתית של בנק מסד ועובדיו קשורה לתחום זה. בנק מסד פועל לחיזוק מעמד המורה באמצעות יוזמות שונות כגון יום המורה, מתן חסות לתחרות “המורה של המדינה”, שיתוף פעולה עם הסתדרות המורים, וקרן אתנה.





פעילות ייחודית מול כוחות הביטחון

מותג אוצר החייל בבנק הבינלאומי מתמחה במתן שירותים לאנשי כוחות הביטחון ובני משפחותיהם. אוצר החייל מציע שירותים פיננסיים ייחודיים ומגוונים, המתאימים לצרכים השונים של אוכלוסייה זו, ומקפיד על מתן מענה הוליסטי לצרכיהם, הן במהלך השירות והן לאחר הפרישה. סניפי אוצר החייל מכירים את האתגרים הייחודיים שעומדים בפני אנשי וגמלאי כוחות הביטחון, ופועלים לתת להם מענה הן ברמת המוצרים והן ברמת השירות. בנוסף, מערך אוצר החייל מאמץ את גדוד קרן של חיל התותחנים במסגרת תכנית "אמץ לוחם" מאז שנת 2006.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2019:

יעדים	סטטוס
חידוש ההסכם בין "חבר" לבנק הבינלאומי, הסכם שבגיניו נהנים עמיתי "חבר" מתנאים והטבות מיוחדים בכל אחד מסניפי הבינלאומי לרבות סניפיו באוצר החייל לתקופה נוספת (בדומה להסכם שנחתם בין "חבר" לבין בנק אוצר החייל ב-2017).	בוצע

יעדים לקידום הפעילות מול כוחות הביטחון שנת 2020:

העמקת פעילות עם אנשי כוחות הביטחון ובני משפחותיהם.

קידום מגזר העסקים הקטנים והבינוניים

”על מנת לסייע ללקוחות אלו המהווים עמוד השדרה של המשק הישראלי, מציע הבנק ללקוחות העסקיים שירותים ומוצרים ייעודיים, באמצעות פילוח אוכלוסייה זו למגזרי פעילות לפי היקף מחזור עסקיהם והיקף האשראי שבו.”

ייעודית בעלת התמחות בתחום העסקים הקטנים. הבנק הבינלאומי מציע לעסקים הקטנים מגוון מוצרי אשראי בתנאים נוחים, ויעוץ מקצועי ומקיף לצורך התאמה של פתרונות האשראי לצרכיהם הייחודיים. כמו כן, הבנק פועל לפיתוח כלים להענקת אשראי באמצעים דיגיטליים וכן בוחן שיתופי פעולה עם גופים נוספים על מנת להרחיב את סל מוצרי האשראי המוצע ללקוחות.

• **שירותים בתחום המט"ח והפאסיבה** - הבנק מעמיד לרשות העסקים הקטנים מגוון מוצרים ויעוץ מקצועי בתחומי סחר החוץ, מט"ח והפאסיבה תוך הישענות על ההתמחות של הבנק בתחומים אלו.

קידום הבנק הבינלאומי רואה במגזר העסקים הקטנים והבינוניים אחד ממנועי הצמיחה המשמעותיים במשק. במסגרת זו, ועל מנת לסייע ללקוחות אלו המהווים עמוד השדרה של המשק הישראלי, מציע הבנק ללקוחות העסקיים שירותים ומוצרים ייעודיים, באמצעות פילוח אוכלוסייה זו למגזרי פעילות לפי היקף מחזור עסקיהם והיקף האשראי שבו. לצורך כך, הוגדרו שלושה מגזרי פעילות עיקריים:

- עסקים קטנים.
- עסקים מסחריים - בינוניים.
- עסקים גדולים.

לכל מגזר מונה מנהל קו שתפקידו להתאים מוצרים ושירותים הרלוונטיים לאופי האוכלוסייה, במטרה לתת מענה הולם לצרכים שעולים מעת לעת בסביבה כה דינמית.

בשנים האחרונות משקיע הבנק הבינלאומי משאבים בפיתוח מוצרים בנקאיים ייעודיים ומעטפת שירות המותאמת ללקוחות המגזר:

- **שירות מותאם אישית** - הבנק מעניק ללקוחות המגזר סל מוצרים בנקאי רחב ושירות מקצועי ע"י בנקאים ייעודיים לעסקים קטנים בסניפים ובאמצעות מגוון כלים דיגיטליים באתר הבנק ובאפליקציה.
- **אשראי** - האשראי לעסקים הקטנים מוענק באמצעות כלל סניפי הבנק הבינלאומי ומנוהל מקצועית ע"י יחידת מטה



נגישות השירות לאנשים עם מוגבלות

”קבוצת הבינלאומי מחויבת להפוך את שירותי הבנקים בקבוצה לנגישים לכלל לקוחותינו, במישור הפיזי בסניפים ובמישור השירות במוקד טלפוני, באתר האינטרנט ובמתקני שירות בסניפים”

קבוצת הבנק מקדמת הנגשה לאנשים עם מוגבלויות כך שכל אחד ואחת יוכל לממש את זכותו הבסיסית לקבלת השירותים הפיננסיים המוצעים על ידי הקבוצה. קבוצת הבינלאומי מחויבת להפוך את שירותי הבנקים בקבוצה לנגישים לכלל לקוחותיה, הן במישור הפיזי בסניפים והן במישור השירות במוקד טלפוני, באתר האינטרנט ובמתקני שירות בסניפים. במחלקת הבינוי הקבוצתית מונתה רכזת נגישות קבוצתית שאחראית ליישום תכנית הנגישות הקבוצתית. התכנית תואמת לדרישות החוק ולתקנות הנגישות, ומבוצעת בליווי עמותת "נגישות ישראל". בשנת 2019 סיימה הקבוצה את יישום תכנית הנגישות.

הנגשה פיזית של סניפי הקבוצה:

הנגשת הסניפים בקבוצה החלה כבר בשנת 2007. כאשר נכנסו לתוקף ההנחיות הרגולטוריות בנושא הנגישות בשנת 2012, כ-20% מסניפי הקבוצה כבר היו מוגגשים. בהתאם לתקנות החדשות, בוצע סקר נגישות בכלל סניפי הקבוצה והוכנה תכנית הנגשה מסודרת, לרבות קביעת יעדים ובקרה על יישום הנגישות בסניפים השונים. אמצעי הנגשה שמיושמים בכל סניף בקבוצת הבינלאומי כחלק מהנגשתו על פי התקן החדש, כוללים, בין היתר:



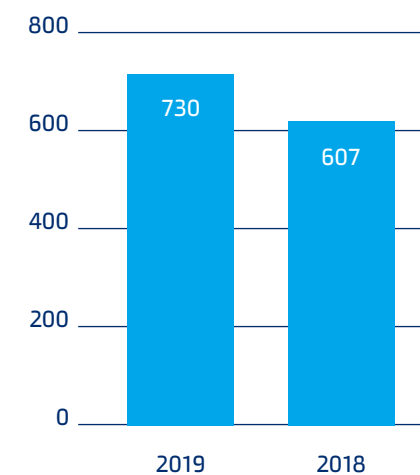
הקרן לעסקים קטנים ובינוניים

הבנק הבינלאומי מעמיד הלוואות מקרנות סיוע לעסקים קטנים ובינוניים. הקרנות מספקות אשראי להקמה וביסוס של עסקים קטנים ובינוניים והן ממומנות בשיתוף פעולה עם משרדי ממשלה, קרנות תורמים ומעסיקים, וגופים נוספים. מבין הקרנות שאיתן פועל הבנק, הגדולה היא הקרן לעסקים קטנים ובינוניים בערבות המדינה.

בשנת 2016 זכה בנק אוצר החייל (בהצעה משותפת עם מיטב דש) במכרז החשכ"ל להעמדת הלוואות לעסקים קטנים ובינוניים בערבות המדינה. עם מיזוג אוצר החייל לבנק הבינלאומי פעילות זו מתנהלת כיום בכל סניפי הבנק. בכך, הבנק הוא שותף פיננסי משמעותי של המדינה בחיזוק מגזר העסקים הקטנים והבינוניים. לפעילות הקרנות מספר מאפיינים אשר הופכים אותן למסייעות משמעותיות בפיתוח עסקים קטנים ובינוניים. מתן אשראי באמצעות הקרנות אינו דורש העמדת ביטחונות גבוהים מאוד (בשל ערבותם של הגופים השותפים בקרן) והדבר מקל באופן משמעותי על הלקוחות. בנוסף, החלטות המימון מבוססות על בחינת התכנית והפוטנציאל העסקי של מבקש האשראי, וכך מתומרך העסק לתכנן את המודל העסקי באופן איכותי. בנוסף, ניתן לייצר חבילת מימון המשלבת מספר קרנות וכן אשראי בנקאי רגיל, בהתאם לצרכי העסק.

היקף האשראי שניתן על ידי הבנק באמצעות הקרן לעסקים קטנים ובינוניים בערבות המדינה בשנת 2019 מסתכם בכ-730 מיליון ש"ח.

היקף האשראי (מלש"ח)



סיוע ליצואנים וליבואנים במשק הישראלי:

במסגרת קידום הפעילות הכלכלית בישראל, קבוצת הבנק רואה ביצוא ובייבוא עוגן מרכזי בכלכלה ובתעשייה הישראלית. באופן מסורתי הקבוצה מסייעת בקידום התעשייה הישראלית ובשנים האחרונות פיתחה יוזמה תכנית מימון וגיוס שונות:

- תכנית למימון יצואנים בשיתוף חברת Ashra** - הבנק אימץ תכנית למימון יצואנים בשיתוף פעולה עם חברת Ashra. תכנית זו משמשת אמצעי מימון עסקי של יצואנים קטנים ובינוניים מחד ופתיחת אפשרויות לקידום עסקיהם מעבר לים מאידך.
- גיוס מפעלי תעשייה ויזמים** - היחידה לשיווק ופיתוח עסקי של החטיבה העסקית ממקדת מאמצים מרובים לגיוס מפעלי תעשייה ויזמים בעלי מחזורי מכירות של 25 מיליון ש"ח ומעלה. הבקשות נבחנות אצל הגורמים המאשרים הרלוונטיים בסדר עדיפות גבוה ותשובות ניתנות במסלול מהיר על מנת לקדם מהר ככל הניתן פעילויות עסקיות חדשות.
- הסכם מימון לרכישת ציוד לתעשייה בשיתוף התאחדות התעשיינים** - הסכם מול הקרן ההדדית של התאחדות התעשיינים למתן מימון לרכישת ציוד לתעשייה לתקופה חריגה של עד 12 שנה במימון של עד 90% מערך הציוד.

מימון לעסקים - פקטורינג:

בבנק הבינלאומי פועל גם שירות מימון מתמחה (פקטורינג) שנותן מענה כולל לסיכונים הכרוכים במתן אשראי ללקוחות. השירות מבוסס על רכישת החובות המסחריים הפתוחים של לקוחות, חלקם או כולם, בגין עסקאות מכירה באשראי בארץ או בחו"ל. בכך הופך הפקטורינג עסקת אשראי לעסקת מזומן. מרכיבי שירות הפקטורינג הינם:

- נטרול סיכון של אשראי לקוחות** - עם מכירת החשבונות לבנק, "יוצא" הספק מסיכון האשראי המוענק ללקוח (למעט במצב של סכסוך מסחרי).
- מקדמות** - תשלום של 70%-85% מסכום החשבונות במזומן לספק.
- שירותי גביה** - הבנק מבצע את הליך הגביה, הן בארץ והן ברחבי העולם.

שירותי הפקטורינג מעניקים יתרונות רבים ללקוח, ביניהם: הקדמת תשלומים ושיפור תזרים מזומנים; נטרול סיכונים אשראי; הגדלת מקורות המימון של החברה מעבר לאשראי בנקאי מסורתי; שיפור היחסים הפיננסיים בדו"חות הכספיים; אמצעי שיווק להרחבת מחזור הפעילות של החברה; בדיקה שוטפת של איתנות הלקוחות ושחרור משאבים מניהול אשראי לקוחות.



פרטיות ואבטחת מידע

קבוצת הבנק רואה חשיבות רבה בשמירה על המידע של לקוחותיה ומקיימת מדיניות אבטחת מידע וסייבר מוגדרת ומאושרת על ידי ההנהלה והדירקטוריון בבנקים השונים בקבוצת הבינלאומי. מדיניות אבטחת המידע ומדיניות טכנולוגיות המידע של הבנק מעגנות את מחויבות ההנהלה בתחום אבטחת המידע, זמינות, חיסיון, שלמות ואמינות נכסי ומערכות המידע של הבנק ולקוחותיו, תוך התייחסות לשמירת פרטיות הלקוח, סודיות בנקאית, חוסן בנקאי ורציפות תפקודית. הבנק פועל בתחום זה על פי דרישות רגולטוריות קפדניות בתחום אבטחת המידע הן של בנק ישראל (הוראות 357, 362, 361 ו-367) והן של גורמים ממלכתיים ובינלאומיים אחרים (תקנות הגנת הפרטיות, תקנות אבטחת המידע של הממונה על שוק ההון, וכדומה). כיוצא בכך, גוף המחשוב של הבנק מוסמך בדרישות תקני ISO 27001, ISO 27032 בתחום אבטחת המידע והגנת הסייבר, אשר נכללות ברובן ברגולציות אשר מחייבות את הבנק.

הפיתוח המואץ בעולם הטכנולוגי מציב בפני הבנק אתגרים והזדמנויות. מתקפות הסייבר המתגברות בעולם ובסקטור הפיננסי בפרט, מציבות איומים מתוחכמים יותר המתגברים בחוזקם ותדירותם. עובדה זו מחייבת את הבנק לפעול לטובת יציבות בנקאית והגנה על לקוחותיו. יחד עם זאת הדיגיטליזציה מאפשרת לקבוצת הבנק להתייעל ולהבטיח הגנות חזקות יותר אל מול מתקפות הסייבר. על מנת להבטיח יישום של גישות האבטחה העדכניות ביותר, הבנק פועל בשיתוף פעולה עם מחזיקי העניין הרלוונטיים לתחום. כמו כן על מנת לעמוד בחוד החנית של הפיתוחים הטכנולוגיים בתחום, מפעיל הבנק הבינלאומי אקסלרטור סייבר למיזמים העוסקים בשיפור יכולות

” על מנת להבטיח יישום של גישות האבטחה העדכניות ביותר, הבנק פועל בשיתוף פעולה עם מחזיקי העניין הרלוונטיים לתחום. כמו כן על מנת לעמוד בחוד החנית של הפיתוחים הטכנולוגיים בתחום, מפעיל הבנק הבינלאומי אקסלרטור סייבר למיזמים העוסקים בשיפור יכולות הסייבר, במטרה לאתר טכנולוגיות הגנת סייבר חדשניות ולשלבם במערכות הבנק בטווח הקצר. ”

להלן סיכום נתוני ההנגשה בסניפי קבוצת הבינלאומי לשנת 2019:

מספר סניפים	סה"כ סניפים מונגשים נכון ל-2019	שיעור הסניפים המונגשים נכון ל-2019
הבינלאומי (כולל פאג", יובנק ואוצר החייל)	128	100%
מסד	23	100%
סה"כ	151	100%

הנגשת השירותים לאנשים עם מוגבלות בערוצים נוספים:

במסגרת הפעילות להנגשת השירותים הבנקאיים עבור לקוחות עם מוגבלות ובמקביל להנגשת מבני וסניפי הבנק, מתבצעת פעילות לקידום הנגישות בערוצי השירות ובפעילות השירות, בערוצים הבאים:

- **סניפומטים ועמדות לקוח** - כבר בסוף 2018 הונגשו 100% מהמכשירים האוטומטיים - בהתאם לתקנות (זאת בנוסף להנגשה לאנשים עם מוגבלויות בניידות, הקיימת כיום ברוב המכשירים).
- **אתרי האינטרנט** - אתרי האינטרנט של קבוצת הבנק הונגשו, והופעלה בהם טכנולוגיה מותאמת להנגשת אתרי אינטרנט.
- **קווי תקשורת** - הונגש המענה הקולי והופעל קו עם מספר טלפון ייעודי לפניה בנושאי נגישות.
- **הדרכה** - בקבוצת הבנק פותחה לומדת נגישות שאושרה ע"י עמותת "נגישות ישראל" והיא זמינה בפורטל ההדרכה של עובדי הקבוצה.
- **מתן מידע בעל פה ובכתב** - החל מיולי 2015 מופעלים בקבוצת הבנק שירותי הנגשת מידע במגוון אמצעים בהתאם לדרישות התקנות ובתיאום מול הלקוח: הקראה, קובצי שמע, קבצי PDF (מותאמים להקראה ע"י תוכנה) וכתב ברייל. שירותי הנגשת המידע מסופקים על ידי המרכז להנגשת מידע של עמותת "נגישות ישראל".

קבוצת הבנק מפרסמת את מגוון השירותים המונגשים באמצעות אתרי האינטרנט, לידיעת כלל המשתמשים.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2019:

יעדים	סטטוס
השלמת התאמות הנגשה בסניפים השונים, והמשך ביצוע תחזוקה שוטפת של הנגישות בסניפי הקבוצה בליווי עמותת "נגישות ישראל".	בוצע

יעדים להנגשת השירותים לאנשים עם מוגבלויות שנת 2020:

המשך ביצוע תחזוקה שוטפת של הנגישות בסניפי הקבוצה בליווי עמותת "נגישות ישראל".



קידום הבנה פיננסית של הלקוחות

לצרכים שעולים מהלקוחות. ההרצאות ניתנות כשירות לציבור, והבנק מזמין אליהן את לקוחותיו.

המאמצים בתחום זה מתנהלים על ידי המותגים השונים בקבוצה אל מול קהלי היעד השונים שלהם, מתוך היכרות מעמיקה עם הצרכים והאתגרים הפיננסיים השונים שקהילות שונות מתמודדות איתם. הבנקים בקבוצה נמצאים בקשר ישיר עם הלקוחות, אשר מעלים גם הם בקשות לתכנים מגוונים.

בנוסף, כחלק מהמעורבות הקהילתית של הבנק, עובדי הבנק תורמים מהידע הפיננסי המשמעותי שלהם כחלק מתכניות ההתנדבות בהן הם מעורבים. העובדים משתפים בידע שלהם, ומשתפים פעולה עם העמותות בהן הם מתנדבים לקידום הידע הפיננסי של הציבור הרחב.

סיוע וליווי בקבלת החלטות פיננסיות:

קבוצת הבינלאומי רואה חשיבות רבה בסיוע ללקוחותיה לדאוג לעתידם הפיננסי, וללוות אותם בתהליכי קבלת החלטות מורכבים בעולם זה. הקבוצה מעניקה שירותי ייעוץ מתקדמים המסייעים ללקוחות בבניית תיקי השקעות בהתאם לצרכיהם, תוך התייחסות למגוון מכשירי ההשקעה שעומדים לפניהם. שירותי הייעוץ מותאמים להעדפת הלקוח, לאופי, לתיאבון הסיכון ולצרכי הלקוח. שירותי הייעוץ הניתנים על ידי הקבוצה הינם ברמה מקצועית גבוהה והם מתאפיינים בזהירות, אובייקטיביות ואחריות רבה. קבוצת הבינלאומי פיתחה ומיישמת מתודולוגיה סדורה אשר מללת אבני דרך בייעוץ השקעות במטרה לספק לכל

ככל שהעולם הבנקאי והשווקים הפיננסיים משתנים והופכים למורכבים יותר ויותר עם השנים, החשיבות של הידע הפיננסי המצוי אצל הציבור הולכת וגדלה. יכולת קבלת החלטות פיננסיות מושכלות הינה בעלת השפעה אדירה על העצמאות הפיננסית של כל אדם. כל החלטה שלקוחות הקבוצה מקבלים היום בתחום הפיננסי, היא בעלת השפעה ארוכת טווח. קבוצת הבינלאומי מאמינה ביכולתה לסייע ללקוחותיה לדאוג לעתידם הפיננסי ופועלת לסייע להם בקבלת החלטות פיננסיות מושכלות, בעלות השפעה חיובית על עתידם, תוך איזון בין צרכי הלקוחות בטווח הקצר והארוך. הקבוצה פועלת בשני ערוצים מרכזיים לקידום ההבנה הפיננסית של לקוחותיה - העמקת הידע הפיננסי, וסיוע וליווי בקבלת החלטות פיננסיות.

העמקת הידע הפיננסי:

קבוצת הבנק מייחסת חשיבות רבה לקידום ידע פיננסי הן בקרב לקוחותיה והן בקרב הציבור הרחב. זאת, הן מתוך המחויבות הערכית לציבור וללקוחות, והן כחלק מתפיסת ניהול הסיכונים בקבוצה. בבנקים בקבוצה מבינים שלקוחות בעלי ידע פיננסי, יוכלו לקבל החלטות טובות יותר לניהול חכם של כספם, ולהיות לקוחות מאוזנים יותר בהתנהלותם הכספית. פועל יוצא של תפיסה זו הינו קיום של עשרות כנסים והרצאות מדי שנה במגוון נושאים פיננסיים בתחומי שוק ההון, ייעוץ פנסיוני, תכנון פיננסי וכלכלת המשפחה. ההרצאות מועברות על ידי מומחי תוכן חיצוניים ומומחי הבנק בתחום עיסוקם. ההרצאות ניתנות הן בסניפים, הן בכנסים מקצועיים, והן במסגרות אחרות בהתאם

- הרחבת מעטפת הגנה טכנולוגית חדשנית באמצעות לקיחת חלק במחזור הרביעי של אקסלרטור הסייבר.
- הגברת מודעות עובדים, ספקים ולקוחות באמצעות הדרכות, תרגילים, כנסים ותקשורים, תוך שימת דגש על הדרכות ייעודיות לאוכלוסיות החשופות יותר למתקפות סייבר.
- הורחב החיבור של מערכת הניטור המרכזית למקורות מידע ומערכות נוספות ואוטומציה של תהליכי בקרה רציפה.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2019:

יעדים	סטטוס
בניית סביבת עבודה מאובטחת במסגרת ההיערכות ליציאה לשירותי ענן.	בוצע
הגברת והעמקת מודעות עובדים, ספקים ולקוחות באמצעות הדרכות, תרגילים כנסים ותקשורים.	בוצע
הרחבת מעטפת הגנה טכנולוגית חדשנית על ידי חברות במחזור הרביעי של חממת הסייבר.	בוצע
הרחבת האוטומציה של התהליכים לכל רובדי מערכות ההגנה.	בוצע
ביצוע בקרה רציפה על מערכות ההגנה.	בוצע

יעדים לפעילות אבטחת מידע שנת 2020:

- ביצוע בקרה רציפה על מערכות ההגנה. הערכות להגדרת ובניית סביבת הגנה לבנקאות פתוחה בהתאם להגדרות בנב"ת 368 - בנקאות פתוחה.
- הגברת והעמקת מודעות עובדים, ספקים ולקוחות באמצעות הדרכות, תרגילים כנסים ותקשורים.
- הרחבת מעטפת ההגנה הטכנולוגית החדשנית על ידי חברות במחזור הרביעי החמישי של חממת הסייבר.
- ביצוע בקרה רציפה על מערכות ההגנה תוך שילוב בקרות באמצעים טכנולוגיים של אוטומציה.
- הטמעה של תפיסת הגנה בסביבת הפיתוח - DevSecOps.
- חיזוק ההגנה על השירותים הדיגיטליים באמצעות חיזוק יכולות ההזדהות ושילוב הלקוח במעגל האבטחה על ידי הגשה של מידע הקשור לביצוע פעילות בחשבון.

הגנת הסייבר, אשר פועלת במת"ף, גוף המחשוב של קבוצת הבינלאומי, במטרה לאתר טכנולוגיות הגנת סייבר חדשניות ולשלבם במערכות הבנק בטווח הקצר.

יישום מדיניות אבטחת המידע משלב אסטרטגיה פראקטיבית אשר מתייחסת להגנה על המידע, הגנה על תשתיות המחשוב והגנה על הנוכחות המקוונת של הבנק. מנהל אגף אבטחת מידע והגנה בסייבר אמון על יישום המדיניות, מתן הנחיות, דרישות ונהלים ליחידות השונות לרבות יחידת הפיתוח ויחידת תפעול תשתיות המחשוב תוך בקרה על ביצוע ודיווח תקופתי להנהלות ולדירקטוריונים של הבנקים בקבוצה.

מימוש האסטרטגיה מתבצע באמצעות מבנה ארגוני תומך הכולל את גוף אבטחת מידע והגנת הסייבר (שבין תפקידיו תיאום, הנחיה, אכיפה, בקרה ודיווח בנושאים אלו, בשיתוף היחידות העסקיות והתפעוליות) ואת גוף הטכנולוגיה המטמיע ומתפעל מעגלי הגנה ואמצעים טכנולוגיים, למניעה, ניטור אירועי אבטחת מידע, בזמן אמת ומתן מענה לאירועי אבטחת מידע, באמצעות מרכז הגנת הסייבר.

במסגרת זו, בין היתר, מבוצעים באופן שוטף מיפוי, סקירה, ניתוח, ניהול והערכה של מכלול הסיכונים, לרבות עיבוד מידע מודיעיני ויישום תהליכים וטכנולוגיות לגידור ולהפחתת הסיכון ואיתור אחר ניסיונות גישה חריגים. בנוסף, ניתנת חשיבות רבה להדרכת הגורם האנושי וזאת על ידי פעילות רוחבית אשר מטרתה להגביר את המודעות, המעורבות והמחויבות של העובדים והספקים של הקבוצה על ידי לומדות, הנחיות, הדרכות ותרגילים. ההדרכה לעובדים מותאמת לתפקידים השונים ומכוונת במיוחד לאוכלוסיות אשר חשופות יותר לסיכונים סייבר.

על מנת לתקף את רמת האבטחה והגנת הסייבר הבנק מבצע באופן שוטף תרגילים ומבדקים אשר נועדו לבדוק את רמת ההגנה של המערכות הקיימות ובדיקות מעמיקות לפני הפעלה של שירותים חדשים. התרגילים אשר מבוצעים בודקים הן את הפן הטכנולוגי של ההגנה והן את הפן האנושי. נערכים תרגילי אמת כמו גם תרגילי סימולציה של אירועים אשר מבוססים על מקרי אמת שהתרחשו בארגונים שונים בארץ ובעולם.

בכפוף לחובות הגילוי החלות על הבנק עפ"י כל דין, חבים הבנק ועובדיו בחובות סודיות ובשמירה על פרטיות הלקוחות, בין יחידים ובין תאגידים. הפרטים והנתונים אודות הלקוחות ואודות מי שהינם קשורים לחשבון (בין שנמסרו על ידם ובין ממקורות אחרים), לרבות נתונים ויתרות בקשר לחשבון, מוחזקים, כולם או חלקם, במאגרי מידע של הבנק או מי מטעמו, או אצל גופים העוסקים בעיבוד הנתונים עבור הבנק, או במתן שירות אחר לבנק, בכל הנוגע לקיומו או ניהולו של החשבון. המידע שנאגר משמש את הבנק לצורך קבלת החלטות בכל הקשור למערכת היחסים עם בעלי החשבון ו/או עם מי שהינם קשורים לחשבון ומתן השירותים הבנקאים לסוגיהם.

הבנק אינו מעביר את המידע שברשותו לאחר אלא אם העברת המידע מתחייבת על פי דין ו/או דרושה לצורך קיום אינטרס ציבורי חיוני ו/או נחוצה לשם הגנה על אינטרס חיוני של הבנק או כאשר התקבלה הסכמת הלקוח להעברת המידע.

הפעילות בשנת 2019:

- הושלמה בחינת והכנת ההנחיה להגנה על סביבות מחשוב אשר יתארחו בענן ציבורי. כמו כן, הוכן חיבור ליציאה לשרתי ענן דרך ספק גישת ענן מאובטחת. העמקת בקרת אבטחת המידע על ספקים מהותיים של הבנק בהתאם למדיניות "שרשרת האספקה" ונב"ת 363.

” על מנת להנגיש את השירותים ולהקל על השימוש בהם, הבנק מפתח כלי ייעוץ דיגיטליים מתקדמים, כגון מערכות Advise.me ו-Smart trade בנוסף למתן שירותי ייעוץ מתקדמים אישיים. בנוסף, הבנק מעניק שירותי Second Opinion, המוענקים בחינם לכלל הציבור, ומאפשר לכל מי שחפץ בכך לקבל חוות דעת נוספת על תיקי השקעות המנוהלים במקומות אחרים.



לקוח מענה לצרכיו ורצונותיו האישיים. הבנק מציע ללקוחותיו מגוון רחב של מוצרי השקעה מתקדמים, על מנת לאפשר מענה לצרכים השונים והדינמיים של כלל לקוחותיו.

אחד ההיבטים הפיננסיים המשמעותיים ביותר בחיי הלקוחות הינו החיסכון הפנסיוני, וקבוצת הבנק מקדישה לנושא תשומת לב רבה. זהו החיסכון המשמעותי והבסיסי ביותר של אוכלוסיית החוסכים, וקבוצת הבנק מסייעת ללקוחותיה לנהל חיסכון זה באופן יעיל ואפקטיבי, בהתאם לצרכים והעדפות החוסכים. זאת, באמצעות ייעוץ פנסיוני, המאפשר מתן תמונה מלאה וברורה אודות החסכונות הפנסיוניים שלהם, ובחינת התאמתם של החסכונות לצרכים ולמאפיינים האישיים של הלקוחות. שירותי הייעוץ הפנסיוני מתאפיינים באובייקטיביות ושקיפות, חשיבה ארוכת טווח, מקצועיות, התאמה לצרכי הלקוח, אקטיביות מצד הבנק, ושימוש במערכות מידע מתקדמות. החשיבות הרבה שמייחסת הקבוצה לנושא היא חלק מהתפיסה הקבוצתית של חשיבות החשיבה על הטווח הארוך בהתנהלות הפיננסית. הבנק רואה במשימה להרחבת הייעוץ הפיננסי שליחות, אשר תאפשר לציבור ליהנות מהחיסכון הפנסיוני לאורך זמן לאחר היציאה לגמלאות.

תהליך הייעוץ מוביל לשיפור החיסכון הפנסיוני ללקוח על ידי: הפחתת שיעור דמי הניהול; התאמת רמת הסיכון של החיסכון למאפייני הלקוח המיועץ וגילו; בחירת השקעות מומלצות על ידי מערכת הדירוג; שיפור כיסויים ביטוחיים והתאמתם למצבו המשפחתי של הלקוח; התאמת גובה ההפקדות למשכורת ולהטבות המס הקיימות למקסום החיסכון הפנסיוני.

בנוסף לשירותי הייעוץ, הקבוצה פועלת ליישום התפיסה החינוכית ביחס לשוק ההון, ומשקיעה משאבים בהנגשת ידע ובפיתוח מוצרים שנועדו לקדם התנהלות בת קיימא של לקוחותיה בשוק ההון. חלק מרכזי בתפיסת פעילות שוק ההון של הקבוצה הינו ההבנה כי לקוחות בעלי ידע פיננסי יוכלו לקבל החלטות נכונות ולבצע פעולות איכותיות יותר בשוק ההון. אפשרויות להעמקת הידע הפיננסי הרלוונטי מצויות במספר ערוצים - בערוצי הבנקאות הישירה, באמצעות אתר האינטרנט, האפליקציה, ובסניפי הבנק על ידי מומחי הבנק בתחומים הפיננסיים השונים.

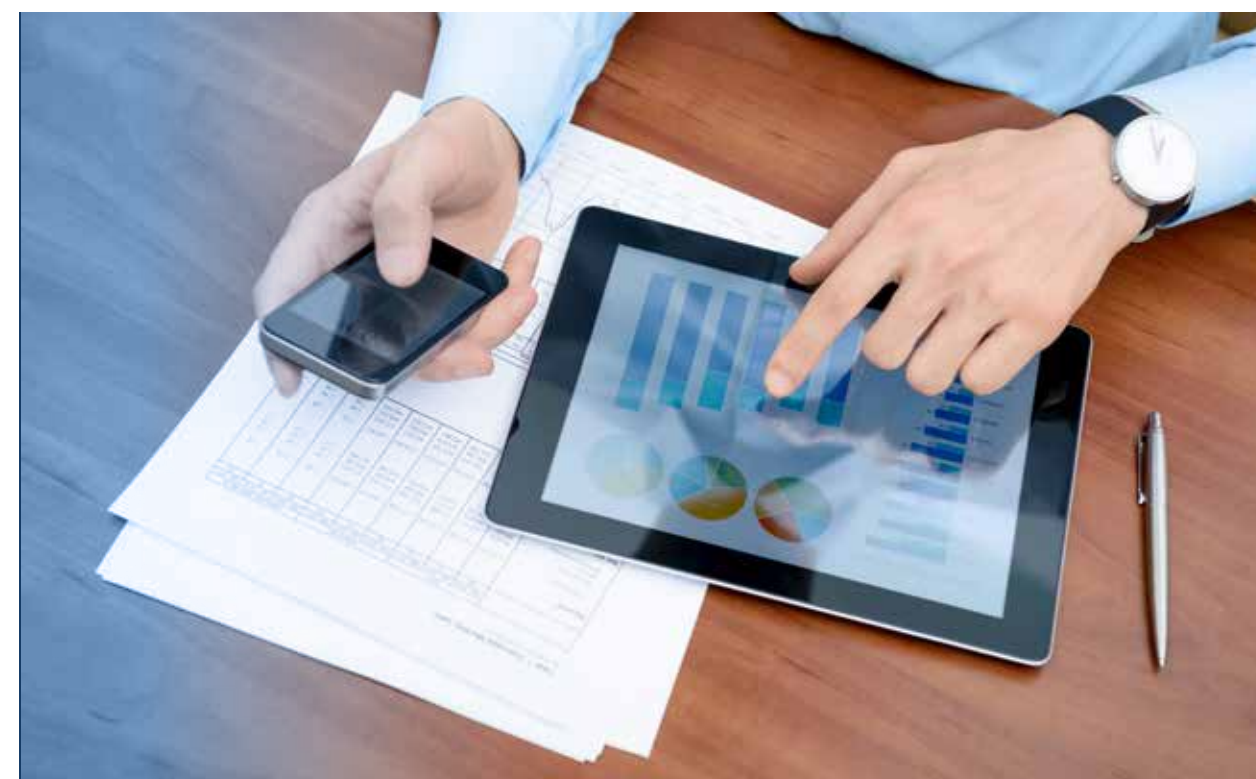
על מנת להנגיש את השירותים ולהקל על השימוש בהם, הבנק מפתח כלים מתקדמים בתחומים פיננסיים, כגון מערכת Smart

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2019:

יעדים	סטטוס
קבוצת הבנק תמשיך לפתח מוצרי השקעה, מערכות עזר וכלים טכנולוגיים תומכים אשר יסייעו ללקוחות בתכנון פיננסי של העתיד	בוצע
הגדלת כמות הלקוחות המקבלים שירותי יעוץ פנסיוני.	בוצע
הגדלת המודעות לחשיבות קבלת יעוץ פנסיוני לקראת הפרישה לגמלאות, והרחבת הנגישות לשירות.	בוצע
ביצוע הרצאות בפורומים שונים להרחבת החינוך הפנסיוני.	בוצע
המשך הרחבת השימוש באמצעים דיגיטליים במתן הייעוץ	טרם בוצע, עקב המתנה לאישור הרגולטור
המשך עריכת כנסים בנושאים מקצועיים מתחומי ההשקעות וההתנהלות הפיננסית, לטובת לקוחותינו והציבור הרחב.	בוצע

יעדים לקידום ההבנה הפיננסית של הלקוחות שנת 2020:

- קבוצת הבנק תמשיך לפתח מוצרי השקעה, מערכות עזר וכלים טכנולוגיים תומכים אשר יסייעו ללקוחות בתכנון פיננסי של העתיד.
- עריכת כנסים ללקוחותינו הכוללים נושאים מקצועיים בתחום ההשקעות ובתחום החיסכון הפנסיוני
- הנגשת תכנים מקצועיים וידע פיננסי ללקוחות באמצעים דיגיטליים
- הגדלת כמות הלקוחות המקבלים שירותי יעוץ הפנסיוני.
- הגדלת המודעות לחשיבות קבלת יעוץ פנסיוני לקראת הפרישה לגמלאות, והרחבת הנגישות לשירות.
- ביצוע הרצאות בפורומים שונים להרחבת החינוך הפנסיוני.
- המשך הרחבת השימוש באמצעים דיגיטליים במתן הייעוץ הפנסיוני.



הפעילות בשנת 2019:

- גם השנה ערכה קבוצת הבנק עשרות כנסים ללקוחות מגוונים ולציבור, בנושאים שונים במטרה לקדם את הידע הפיננסי בתחומים שונים.
- הבנק קיים 47 כנסים ייעודיים בנושא החיסכון הפנסיוני, במטרה להנגיש את השירותים לציבור הרחב. בכנסים השתתפו למעלה מ-2,100 משתתפים.
- הורחבו שירותי הייעוץ הפנסיוני, ואלפי לקוחות חדשים גויסו לתכניות הייעוץ.

חדשנות במוצרים ושירותים

בשנים האחרונות אנו עדים לשינויים טכנולוגיים נרחבים בענף הבנקאות, החל מפיתוח אמצעי תקשורת חדשים עם מחזיקי העניין, אוטומציה של תהליכים, טכנולוגיות ניהול מידע ועוד. קבוצת הבינלאומי היא חלק משמעותי ממגמה זו, ובמסגרת התכנית האסטרטגית של הבנק הוחלט לפתח את תחום החדשנות בקבוצה, ולהטמיע שירותים ויכולות טכנולוגיות חדשניות בהתאם לצרכים הייעודיים של לקוחות הקבוצה. הקבוצה משקיעה משאבים רבים במינוף האפשרויות הטמונות בטכנולוגיות המתפתחות. הקבוצה מאמינה כי ההתפתחויות הטכנולוגיות במגזר הפיננסי מהוות עבודה הזדמנות להתאמת שירותים ולהעצמת הלקוח.

תחום החדשנות בבנק ממוקד ביצירת ערך ללקוחות הקבוצה. על מנת לבצע זאת, נערך בבנק תהליך מקיף של מיפוי האפשרויות הטכנולוגיות להעצמת הלקוחות ומתן מענה איכותי לצרכיהם, ונבחרו התחומים שבמוקד תשומת הלב להשקעה בפיתוחים טכנולוגיים. בין השאר, תחומים אלו כוללים את שיפור חוויית הלקוח והדיאלוג איתו, מוצרים וייעוץ בתחום שוק ההון, התאמת שירותים לצרכים הייחודיים של הלקוחות, ואבטחת מידע בסטנדרטים הגבוהים ביותר.

על מנת לאפשר את היעדים האסטרטגיים של הבנק בתחומי החדשנות, הבנק פועל בשני צירים טכנולוגיים במקביל. בציר אחד הקבוצה פועלת לפתח פנימית טכנולוגיות ותשתיות IT מתקדמות לשירותים בנקאיים דיגיטליים איכותיים. בציר השני, הקבוצה פועלת לאתר טכנולוגיות חדשניות ורלוונטיות בחברות טכנולוגיות חיצוניות, ומקדמת שיתופי פעולה אסטרטגיים עם חברות פינטק שונות. באמצעות שיתופי הפעולה הללו, תורם הבנק גם לפיתוח תעשיית הפינטק בישראל, "הקטר" של המשק הישראלי. בין חברות הפינטק איתן משתף הבנק פעולה ניתן למנות את Finnovest, Levent, Transmit Security ו-Personetics. אחד ממוקדי תשומת הלב בעולם החדשנות הוא הרחבת הזמינות של השירותים הבנקאיים הדיגיטליים, על מנת לאפשר ללקוחות לבצע פעולות ולנהל את חייהם הפיננסיים

להלן מגוון הערוצים הישירים העומדים לרשות לקוחותינו:

 שירותי SMS, הודעות אישיות בטכנולוגיית פוש ושירותי דואר און-ליין

 התכתבות עם הבנק - שירות התכתבות דיגיטלי עם בנקאי באמצעות אתר ואפליקציית הבנק, במסגרתו ניתן לקבל מידע ולהעביר הוראות לביצוע פעולות בכל זמן, בכל מקום וללא צורך בהגעה לסניף או המתנה בטלפון

 קבלת מענה אוטומטי בשירותי צ'אט

 אתרי האינטרנט

 אפליקציות הסלולר

 הבינלאומי CALL - מוקד טלפוני בשעות פעילות גמישות

 סינפומטים / עמדות להפקדת שיקים / עמדות להפקדת מזומנים / עמדות מידע לשירות עצמי

הפעילות בשנת 2019: הבנק הבינלאומי

גם במהלך 2019 המשיך הבנק להרחיב את שירותי הדיגיטל המוצעים למגוון לקוחותיו, הן הפרטיים, הן העסקיים והן לקוחות שוק ההון. במסגרת זו, הוטמעו יכולות חדשניות נוספות בשירותים קיימים, שופרו ממשקים בשירותים קיימים, וכן הושקו שירותים דיגיטליים חדשים ונוספים:

- נוספו שירותים בנקאיים שניתנים לביצוע באמצעות האתר והאפליקציה, לרבות ביצוע העברות מחזרות, הגדרת מוטבים, והגדרת מסגרת משיכת יתר. בנוסף, שופרו שירותים קיימים כגון שירות התכתבות עם בנקאי.
- הושק, לראשונה בישראל, ממשק (API) המקשר בין הבנק ליצרני מערכות ERP (תכנון משאבי ארגון). הממשק מאפשר ללקוחות העושים שימוש במערכות הרלוונטיות להעביר לבנק טיטות הוראות לתשלום ישירות ממערכות ה-ERP שלהם.
- נוספה האפשרות להצטרפות דיגיטלית לשרות יעוץ השקעות.
- חווית המשתמש בעולם שוק ההון באתר ובאפליקציה שופרה, ונוספו בו פיצ'רים משמעותיים.
- הושקה גרסה נוספת לשרות SmarTrade דרך אתר הבנק (בנוסף לגרסת האפליקציה שהושקה בעבר). SmarTrade

ללא צורך בהגעה פיזית לסניפים. קבוצת הבינלאומי פועלת על מנת לאפשר ללקוחותיה לבצע את מירב הפעילות הבנקאית השוטפת בערוצים הדיגיטליים ובמכשירים לשירות עצמי.

לכל אחד מהבנקים השונים בקבוצה אפליקציה בה ניתן לבצע מגוון רחב של פעולות בנקאיות, בנוסף לצפייה במידע הפיננסי האישי של הלקוח. בין הפעולות שניתן לבצע באמצעות האפליקציה ניתן למנות: הפקדת צ'ק, הזמנת פנקסי צ'קים, תשלומי חשבונות, צפייה במידע השוואתי וניתוחי מידע מתקדמים, איתור סניפים, הפקדות, פעולות בכרטיסי אשראי, הוראת קבע, משיכה מפיקדון יומי, העברות בנקאיות, פיקדונות, הלוואות, בקשה למשכנתא, סחר במט"ח וניירות ערך, ועוד. הפעולות שניתן לבצע באפליקציות ניתנות לביצוע גם באתרי הבנקים בקבוצה.

במקביל לפיתוח השירותים הדיגיטליים, הבנק ממשיך להקפיד על רמת שירות גבוהה ומתן מענה אנושי. בסניפי הבנק נמצאים דיילים ודיילות המסבירים את אופן השימוש במכשירים לשירות עצמי ומדריכים את הלקוחות בשימוש בכלים הקיימים באתר הבנק ובאפליקציה. הדיילים נמצאים בסניפים השונים בהתאם לצרכים העולים מהסניפים ומהלקוחות, ובפרט במקרים בהם ישנם שינויים בשירותים הניתנים בסניפים. לקוח שאינו מצליח לבצע פעולה באינטרנט (העברות, הלוואות, הזמנת שיקים וכיו"ב), מוזמן לציט עם בנקאי ו/או להשארת פרטים לבנקאי שיחזור אליו.



היא פלטפורמה חדשנית לבניית אסטרטגיות השקעה. המשיך פיתוח פרויקט ה-Big Data בקבוצה, במסגרתו הקבוצה פועלת לפתח תשתית לאיסוף וניתוח חכם של נתונים שמאפשר לה להתאים את השירות והצעות הערך הייעודיות שניתנות ללקוחות בזמן אמת, בהתאם לצרכים הייחודיים והמשתנים שלהם.

בנק מסד

במהלך 2019 המשיך הבנק לפעול בצורה עקבית ושיטתית על מנת להביא להרחבת שימוש הלקוחות בערוצים הדיגיטליים השונים. הבנק רואה חשיבות עליונה בקידום נושא הדיגיטל והערוצים הישירים כחלק משיפור השירות והתאמתו לצורכי הלקוחות בעידן החדש.

העמקת הפעילות באה לידי ביטוי במגוון דרכים, לרבות:

- פיתוח שירותים מגוונים ומתקדמים ביותר באתר הבנק ובאפליקציה באמצעות חברת האם.
- פריסה רחבה של מכשירים אוטומטיים במערך הסינף.
- הטעמת השירותים הדיגיטליים בסניפים באמצעות הכשרות ייעודיות לעובדים, הדרכות, בקורות והדגשים ניהוליים.
- פעילויות ממוקדות בסניפים.
- הצבת מערך דיילות שירות והדרכה בסניפים לרשות הלקוחות.
- השתתפות בפעילות ארצית במסגרת בנק ישראל- הדרכות לאוכלוסיית הגיל השלישי באמצעות סדנאות ארציות וכן הדרכות אישיות בסניפים.

במהלך השנה חלה צמיחה ניכרת בהיקף השימוש של לקוחות בנק מסד בערוצים הדיגיטליים. כך למשל, חלה צמיחה של כ-17% במספר הלקוחות העושים שימוש באפליקציית הבנק, וצמיחה של למעלה מ-19% בהיקף הלקוחות העושים שימוש במערכת Advise me - מערכת טכנולוגית לקבלת ייעוץ השקעות.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2019:

בנק	יעדים	סטטוס
הבינלאומי	• הרחבת הטמעה ויישום חדשנות דיגיטלית מתקדמת וקידום שיתופי פעולה משמעותיים עם חברות פינטק וטכנולוגיה לטובת כל לקוחות הקבוצה.	בוצע
מסד	• קידום מהלכים לשיפור הידע של העובדים והנגשת המידע על הכלים הדיגיטליים. • ביצוע סדנאות שירות ומכירה בסניפים, בדגש על הנגשת השירותים הדיגיטליים ללקוחות, הן באמצעות אתר האינטרנט והאפליקציה הסלולרית והן באמצעות שימוש במכשירים האוטומטיים בסניפים. • הגדלת כמות וסוגי הפעולות שניתנים לביצוע באמצעות האפליקציה הסלולרית של הבנק. • שילוב דיילות הסברה בחלק מהסניפים, שיוכלו להסביר ללקוחות כיצד ניתן להשתמש במכשירים הדיגיטליים שבסניפים.	בוצע

יעדים לפעילות חדשנות במוצרים ובשירותים שנת 2020:

הרחבת הטמעת ויישום חדשנות דיגיטלית מתקדמת וקידום שיתופי פעולה משמעותיים עם חברות פינטק וטכנולוגיה לטובת כל לקוחות הקבוצה.

הוגנות במוצרים ובשירותים

במסגרת זאת, טרם השקת מוצר פיננסי חדש, מתקיים תהליך סדור אשר במסגרתו המוצר נבחן באופן יסודי ע"י הגורמים מהיחידות העסקיות, המחלקה המשפטית וקצין הציות על מנת לוודא כי המוצר החדש עומד בראש ובראשונה בדרישות החוק והתקנות, וכן שאין בו היבטים שחורגים מעקרונות האתיקה וההגיונות בהם דוגלת הקבוצה.

- הקבוצה מקפידה על גילוי נאות ומוסרת ללקוחותיה כל מידע העשוי להיות רלוונטי לעניינם. זאת, על מנת לסייע ללקוחות לקבל החלטות פיננסיות בצורה שקולה ומושכלת. בנוסף, הקבוצה מקפידה שבאתרי האינטרנט של הבנקים החברים בקבוצה יכללו הקוד האתי של הקבוצה, תעריפון המוצרים והשירותים ועוד.
- הקבוצה פועלת מול לקוחותיה תוך הקפדה אחר קיום הוראות הדין החלות על קבוצת הבנק. לצד החובה לציית להוראות הדין, הקבוצה רואה את הציות להוראות הדין כאמצעי לקידום הרווחה ושיעיות הרצון של ציבור הלקוחות.
- הקבוצה מיידעת את לקוחותיה בכל הנוגע לנכסיהם והתחייבויותיהם כלפי קבוצת הבנק בכל אחד מחשבונותיהם המנוהלים בקבוצת הבנק (כל בנק בקבוצה רשאי למסור פרטים ללקוח על התחייבויותיו ונכסיו בבנק בלבד ולא בקבוצת הבנק).
- כאשר נציגי הקבוצה מציגים ללקוחות את מגוון הפתרונות

מתוך אמונה בחשיבות כינונה של מערכת יחסים ארוכת טווח עם ציבור הלקוחות, וראיית טובת הלקוח כחלק בלתי נפרד מהשיקולים העסקיים, קבוצת הבינלאומי שמה את ערך ההוגנות כלפי לקוחותיה כערך ארגוני ראשון במעלה. הקבוצה מקפידה לפעול בהגינות ובשקיפות בכלל המוצרים והשירותים הבנקאיים המוצעים על ידה.

קבוצת הבנק כפופה למכלול חוקים ותקנות בדבר מתן שירותים ומוצרים בנקאיים (כגון: איסור הטעיה וניצול מצוקה, פגיעה, התניית שירות בשירות, חובת הזהירות, חובת האחריות, חובת הסודיות, החובה לפעול בתום לב ולא ברשלנות, חובת הנאמנות ועוד) וכן חובות שונות (גילוי נאות, שיטות חישוב, ביטול שעבודים). המוצרים והשירותים בקבוצת הבנק מתוכננים, מפותחים ומוצעים לציבור הלקוחות מתוך מודעות תמידית לחובת הציות ולמכלול החוקים והתקנות שהקבוצה כפופה להם. קבוצת הבינלאומי מסתייעת במנגנוני בקרה ייעודיים, אשר נתונים גם הם לבקרה ולביקורת. המנגנון המרכזי מביניהם הינו מערך הציות, שתפקידו לוודא כי הבנקים בקבוצה מיישמים את הוראות הדין להן הם כפופים, לבצע הערכה שוטפת של אפקטיביות מנגנוני הבקרה מפני הפרות ציות של היחידות השונות בבנקים ולהיערך לקראת פרסום חוקים ותקנות חדשים אשר רלוונטיים לסקטור הבנקאי.



”הבנק עושה מאמצים להגיע להסכמות עם לקוחות שלא עומדים בתשלומי החוב לבנק להגיע להסכם מוסדר. בנוסף, קבוצת הבנק משתפת פעולה עם ארגונים שונים הפועלים להסדרת מצבם הכלכלי של לקוחות הסובלים מקשיים פיננסיים על רקע כלכלי, תרבותי ובריאותי, ופונים לבנק בשם או עימם.”

הקבוצה ללקוחות להתמודד עם הקשיים הפיננסיים שלהם, לשקם את מצבם הכלכלי לטווח הארוך, ולהחזיר את חובותיהם. בנוסף, קבוצת הבנק חתמה על אמנה וולונטרית המחייבת התייחסות מיוחדת לטיפול בחובות אצל נשים נפגעות אלימות השוהות במקלטים ודירות מסתור.

הוגנות כלפי לקוחות שנקלעים לקשיים

במקרים בהם לקוחותינו נקלעים לקשיים פיננסיים, מדיניות הבנק הינה לפעול להגעה להסדרי חוב עם הלקוחות, תוך השקעת מירב המאמצים בכך, על מנת להימנע ככל הניתן מהעברת התיק לטיפול משפטי, הכרוך בהוצאות רבות ללקוח ולבנק. קבוצת הבנק פיתחה ומקיימת תהליכים המשלבים רגישות, מקצועיות ורצון לעזור ללקוחות אלו לחזור למצב כלכלי תקין. כך, נהלי קבוצת הבנק קובעים שיש להקפיד על יצירת קשר עם הלקוחות טרם העברת התיק הגבייה לטיפול משפטי. בנוסף, עורכי הדין המטפלים בתיקי הגבייה מונחים לנסות להגיע להסדר עם הלקוחות, טרם הפניית התיק לבית משפט.

במסגרת זאת יוצאת קבוצת הבנק, מעת לעת, בתהליכים יזומים לסגירתם של חובות ישנים (כגון "מבצעי סגירת חובות", ימים מרוכזים בהם מפגישים את הלקוחות בעלי החוב עם עורכי דין ונציגי הבנק ומנסים להגיע להסכמות באופן מרוכז), תוך נקיטת צעדים להקלה במצבם של הלקוחות. במהלך שנת 2019 התקיים מהלך כזה במהלך חודש ינואר. במהלך שנת 2019 נחתמו כ-1900 הסכמי הסדרת חובות עם לקוחות בקשיים בקבוצת הבינלאומי.

הבנק עושה מאמצים להגיע להסכמות עם לקוחות שלא עומדים בתשלומי החוב להגיע עימם להסכם מוסדר. בנוסף, קבוצת הבנק משתפת פעולה עם ארגונים שונים הפועלים להסדרת מצבם הכלכלי של לקוחות הסובלים מקשיים פיננסיים על רקע כלכלי ובריאותי, ופונים לבנק בשם או עימם. כך, הבנק משתף פעולה עם עמותות שעוסקות בתחום, וכן עם חברות לליווי ואימון כלכלי של פרטים ומשפחות. באמצעות שיתופי הפעולה הללו, מסייעת

הוגנות בייעוץ השקעות

תפיסת ייעוץ ההשקעות בקבוצת הבנק רואה לנגד עיניה את העתיד הפיננסי של לקוחותיה כיעד ראשון בחשיבותו. הקבוצה דוגלת בייעוץ מותאם למאפייני וצרכי הלקוח. ייעוץ ההשקעות בקבוצת הבינלאומי, קבוצה בעלת מגוון לקוחות רחב, מתבסס על מתודולוגיה סדורה שפותחה בקבוצה. המתודולוגיה כוללת אבני דרך מוגדרות בייעוץ השקעות. המתודולוגיה כוללת התאמה של רמת הסיכון לצרכים והמאפיינים האישיים של כל לקוח. לצד הערך שהקבוצה רואה במתן מענה לצרכים וההעדפות האישיות של כל לקוח, הקבוצה רואה חשיבות לא פחותה בהקניית הבנה פיננסית לקהל לקוחותיה אשר תאפשר להם לקבל החלטות בתחום ההשקעות באופן מושכל ומתוך תחושת ביטחון. תהליך הייעוץ נעשה בשקיפות מלאה מול הלקוחות, ותוך עמידה בכללי הימנעות מניגודי עניינים.

הוגנות בשיווק, בפרסום ובמכירות

כנגזרת ישירה מהאחריות המקצועית של הקבוצה וממחויבותה לציאות לחוק, קבוצת הבנק הבינלאומי מקפידה על גילוי נאות, שיווק אחראי ופעילות לפי כללי האתיקה המקובלים. הקבוצה דוגלת בכך שהמפתח ליצירת יחסים ארוכי טווח עם לקוחות הינו במתן שירות מקצועי, הוגן, אדיב, מקצועי ויעיל, ותוך בקרה מתמדת על כך שמגוון לקוחות הבנקים השונים בקבוצה מקבל ערך מוסף מהמוצרים ומהשירותים שהקבוצה מציעה.

על מנת לוודא שכל המסרים השיווקיים והפרסומיים אשר מתפרסמים מטעם קבוצת הבנק עומדים בדרישות החוק וחפים מכל מראית עין של היעדר הגינות והוגנות, ומתוך רצון לנהל ולשמר את המותג והמוניטין החיובי של קבוצת הבינלאומי, הקבוצה נוקטת משנה זהירות בבואה להשיק קמפיין פרסומי תוך שימוש במספר מעגלי סינון ובקרה קפדניים. מדיניות הפרסום נקבעת על ידי הנהלת הבנק, בהתאם לאסטרטגיה העסקית של הבנק, תוך מתן תשומת לב מתמדת למאפייני הבנק וקהל היעד. בנוסף, הקבוצה מקיימת התייעצויות על פי הצורך, עם מומחים ויועצים חיצוניים בתחום.

כל התכנים המפורסמים ע"י קבוצת הבנק (אתר הבנק, עלוני שיווק, מודעות, פרסומות וכו') עוברים על פי צורך תהליך סדור של אישורי המחלקה המשפטית וקצין הציאות בכל בנק בקבוצה. הבנקים בקבוצה מקפידים כי פרסומיהם השונים יהיו ברורים ומובנים ויכללו את כל ההערות המפורטות הנדרשות לטובת הלקוח. כיאה לקבוצה בנקאית בעלת מוניטין של הקפדה על דרישות החוק ועל הוגנות ללקוח, גם בשנת 2019, לא הוטלו על קבוצת הבנק קנסות ולא ננקטו נגד הקבוצה עיצומים אחרים בגין אי ציות לחוקים ולתקנות בנושא שיווק ותקשורת שיווקית.

והמוצרים הרלוונטיים, הצעת הערך כוללת מידע ברור על האפשרויות השונות העומדות בפני הלקוח ועל היתרונות והחסרונות של המוצרים והשירותים בהתאם לפרופיל הלקוח והעדפותיו.

- ביחסיה של הקבוצה עם לקוחותיה, הקבוצה מקפידה לתת מידע מלא והסבר מקיף, לתקן ולשפר במידת הצורך. (מתוך הקוד האתי של הבינלאומי).

על מנת להטמיע את ערכי ההוגנות והשקיפות בקרב כל עובדי הקבוצה נעשה שימוש בתכני הדרכה ייעודיים העוסקים בקוד האתי הקבוצתי, ומתן כלים להתמודדות עם דילמות אתיות.

הטמעת עקרונות וערכים עסקיים נאותים והוגנים בכלל העשייה הבנקאית של הקבוצה

בעשורים האחרונים, ענף הבנקאות הגלובלי עמד בפני מספר משברים משמעותיים. ניתוח המשברים הללו מלמד כי אחד מהגורמים המרכזיים להתרחשותם ולעוצמתם של משברים אלו היה סיכון ההתנהלות (Conduct Risk). סיכון ההתנהלות נגרם עקב התנהלות שלא בשקיפות, לא בהוגנות או היעדר גילוי נאות של הבנקאים למול ציבור הלקוחות, המשקיעים, הספקים, והעובדים (להלן: "מחזיקי העניין").

סיכון ההתנהלות הינו סיכון חוצה ארגון השואב את מסגרתו הנורמטיבית ממכלול הרגולציה החלה על הקבוצה ואשר מושתת על ערכי יסוד בדמות הוגנות, הגינות ושקיפות, אשר באים לידי ביטוי בהתנהלותה השוטפת של הקבוצה ובקוד האתי שלו היא מחויבת.

סיכון ההתנהלות הינו מרכיב אחד מתוך תפיסת ניהול הסיכונים הכוללת. תפיסה זו מנחה את קבוצת הבינלאומי, בהובלת האורגנים העומדים בראשה, להנחלתם והטמעתם של עקרונות וערכים עסקיים נאותים והוגנים בכלל העשייה הבנקאית של הקבוצה. ניהול הסיכונים בקבוצה, וניהול סיכון ההתנהלות בפרט משפיעים על האופן בו הקבוצה מפתחת ומציעה מוצרים תוך הקפדה על גילוי נאות ללקוחות כמו גם ליתר מחזיקי העניין. המודעות הגבוהה לסיכון ההתנהלות מובילה את הקבוצה להציג בשקיפות את רכיבי הסיכון הגלומים במוצרים הפיננסיים ולפתח פתרונות מותאמים לצרכי הלקוחות ולצרכי השוק המשתנים. מתוקף היותה קבוצה בנקאית מובילה בעלת קהל לקוחות מגוון, הקבוצה מקפידה על מתן מענה לכל לקוח מתוך מקצועיות, אכפתיות ואחריות. הקבוצה עורכת בירור מעמיק לפי נהלים מוגדרים לכל תלונה המתקבלת ללא משוא פנים, תוך הדגשת ערך ההגינות והבירור האובייקטיבי.

הבנק ממשיך בפיתוח מוצרים חדשניים ומתקדמים לטובת קהל לקוחותיו. לבנק חשוב לנהל דיאלוג עם לקוחותיו, על מנת להבין את צרכיהם ולענות עליהם ברמה הגבוהה ביותר. תפיסת השירות של הבנק היא נחלת כל עובדיו והבנק דואג לצייד את העובדים בכלים המקצועיים ובידע המעודכן במטרה למקסם ולייעל את השירות ללקוחות. במהלך שנת 2019 כ-180 עובדי הבנק הבינלאומי מ-55 סניפים ברחבי הארץ בתפקידים המצויים בקשר ישיר עם לקוחות, עברו הדרכות מתקדמות בתחומי שירות לקוחות. בעקבות תהליך הפקת לקחים פנימי, בוצעו ההכשרות בשנת 2019 במחלקת ההדרכה ולא בסניפים עצמם, על מנת למקסם את הערך שהמשתתפים מפיקים מהן. בנוסף, תחום השירות מקבל דגש משמעותי במגוון הכשרות הניתנות לעובדי הבנק, ובסך הכל כ-730 עובדים מלמעלה מ-151 יחידות עסקיות השתתפו בסדנאות והכשרות בתחום השירות בשנת 2019.

קבוצת הבינלאומי פועלת לשיפור השירות ומבצעת מספר מהלכים מרכזיים לשיפור השירות, ביניהם: התאמת השירות ללקוחות כך שלקוחות שונים משויכים לצוותים המתאימים בסניף, פיתוח מוצרים ושירותים התואמים לצרכיהם של הלקוחות, הדרכות לעובדים בכל דרגות הבנק בנושא מתן השירות, בקרה ומדידת שביעות רצון של לקוחות הבנק.

שביעות רצון לקוחות בקבוצת הבנק

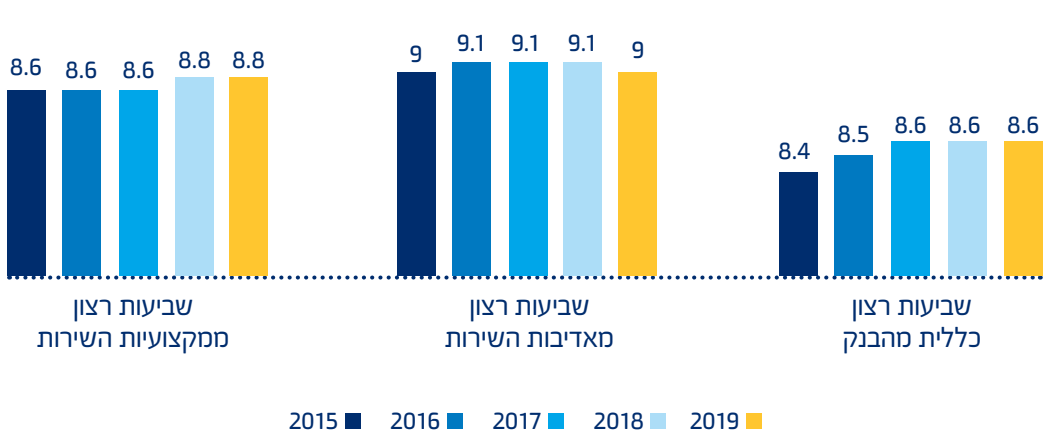
קבוצת הבנק עורכת סקרים בקרב לקוחות הקבוצה במטרה ללמוד מהם על שביעות רצונם מהשירות ולהפיק לקחים ותובנות לצורך התייעלות ושיפור מתמיד במדדי שביעות הרצון. לצד זה, במסגרת תכנית העבודה השנתית מתקיימות קבוצות דיון לשם הטמעת פתרונות והגדרת תהליכי עבודה במטרה לסייע להגברת המצוינות בתחום.

הפעילות בשנת 2019:

הבנק הבינלאומי

- הבנק הבינלאומי משקיע רבות בנושא השירות המקצועי ועוקב בקביעות אחר מדדי שביעות הרצון הן באופן יזום ופנימי והן באמצעות השתתפות בסקרים חיצוניים של שביעות רצון לקוחות של בנק ישראל ומכון מרקסט. הבנק מדגיש את נושא המצוינות בשירות בכנסים המקצועיים שנערכים עם מנהלי הסניפים ומנהלי המחלקות האישיות והפרטיות. בכנסים ובפגישות הושם דגש על חשיבות נושאי השירות המקצועי, בירור צרכים, התאמת המענה לצרכי הלקוח, העמקת הקשר עם הלקוחות ועוד.
- הבנק הבינלאומי זכה במקום השני מבין חמשת הבנקים הגדולים בסקר בנק ישראל לבדיקת שביעות רצון לקוחותיו מהשירות (הן בסניפים והן באפליקציה). בנוסף, הבנק דורג במקום השני מבין הבנקים הגדולים ברשימת הבנקים שלקוחותיהם ימליצו לאחרים על ניהול חשבונותיהם בו.
- על פי סקר בנק ישראל בנושא שביעות רצון של עסקים קטנים, הבנק הבינלאומי מוביל בשביעות רצון הלקוחות ביחס לשירותים הדיגיטליים: מקום ראשון בשביעות רצון מאתר האינטרנט ומקום ראשון בשביעות הרצון מהאפליקציה.
- הבנק הבינלאומי דורג במקום הראשון, בשיתוף עם מספר בנקים נוספים, בנושא שביעות רצון כללית ובנאמנות לקוחות, על פי סקר מכון מרקסט. כמו כן, הבנק הבינלאומי זכה במקום הראשון בנושא קבלת יחס אישי, שביעות רצון מהערך הניתן בתמורה למחיר ובהצעת הצעות מותאמות אישית בעיני לקוחות פרטיים.
- במסגרת סקר שביעות רצון לקוחות טלפוני, שנערך במהלך חודש יולי, נסקרו היבטים שונים של שביעות רצון הלקוחות, כגון מקצועיות העובדים, רמת הקשב לצרכי הלקוחות, מהירות התגובה, אדיבות השירות ושביעות רצון כללית. גם בשנת 2019 הבנק הבינלאומי הצליח לשמור על רמה גבוהה של שירות ושביעות רצון בקרב הלקוחות. יש לציין כי נתוני הסקרים לשנת 2019 עבור הבנק הבינלאומי כוללים גם את בנק אוצר החייל, שלא נכלל בתוצאות הסקרים משנים קודמות.

הבנק הבינלאומי 2015-2019



- הבנק בנה מודל שירות חדש, המבוסס על מגוון רחב של רכיבי שירות, ועל איסוף מידע באמצעות מגוון ערוצי תקשורת עם הלקוחות, כגון סקר טלפוני חיצוני, סקר דיגיטלי באתר הבנק, מעקב אחר המענה הטלפוני בסניפים, ומערכת Callback באמצעותה יכולים הלקוחות להשאיר פרטים ולקבל שיחת טלפון חוזרת מהבנקאי שלהם.



איכות השירות¹¹

”המענה הניתן ללקוח משקף ערכים של מקצועיות, אכפתיות ואחריות, וכן מושם דגש על ערך ההגינות ביחסים עם הלקוח ושמירה על יעילות מעבר לעמידה בחוקים, בתקנות, בעמדות בנק ישראל ובהוראות הרגולציה השונות

שירות מיטבי ובאיכות גבוהה הוא חלק מהתנהלות הבנק ובא לידי ביטוי במתן שירות מקצועי, הוגן, אחראי, יעיל ואדיב לכלל הלקוחות, תוך מאמץ לשיפור מתמיד ברמת השירות ללקוח, שימת דגש על שירות יזום מותאם ללקוח ושיפור השירות והמענה בערוצים הישירים באופן מתמיד.

מדיניות הבנק בנושא איכות השירות נגזרת מהוראות הדין, הרגולציה והנחיות הפיקוח על הבנקים, אך גם מערכי הקוד האתי של הבנקים בקבוצת הבינלאומי, אשר כוללים עקרונות וכללי התנהגות ראויים. המענה הניתן ללקוח משקף ערכים של מקצועיות, אכפתיות ואחריות, וכן מושם דגש על ערך ההגינות ביחסים עם הלקוח ושמירה על יעילות השירות מעבר לעמידה בחוקים, בתקנות, בעמדות בנק ישראל ובהוראות הרגולציה השונות.

ההחלטות המתקבלות בקשר לפניות הלקוחות משקפות ערכים של יושרה, הוגנות ואמינות. היחידות לפניות הציבור בקבוצה ובראשן נציגי תלונות הציבור, עורכות בירור מעמיק לכל תלונה המתקבלת ביחידות ללא משוא פנים, תוך הדגשת ערך ההגינות וביצוע בירור אובייקטיבי. הממצאים העולים מהברורים נבדקים לעומק והליקויים שנמצאים מטופלים באופן מערכתי, תוך הקפדה על אחריות למימוש הייעוד והחזון של הבנק אשר מנחה ליחס הוגן, אחראי, איכותי ומחויב ללקוחות ולסביבה. בסיום הטיפול בתלונה, נקבעים ממצאים לרבות סעדים במידת הצורך ותשובה מפורטת ומנומקת, אשר מתייחסת לטענות שהועלו בתלונה, הנשלחת לפונה בתוך זמן סביר. קבוצת הבנק פועלת באופן מתמיד לטובת קיצור זמן המענה לתלונות ובמתן טיפול מהיר ולעיתים מידי לתלונות דחופות תוך עמידה בהוראת נוהל בנקאי תקין 308A המסדירה את פעילות היחידה לפניות הציבור והנציב העומד בראשה.

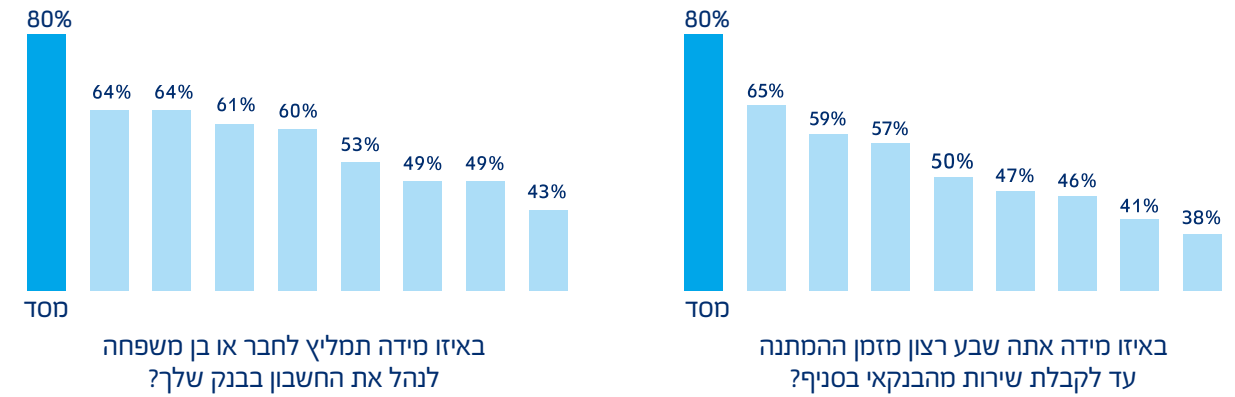
11. 43-102, 44-102



בנק מסד

בנק מסד רואה בשביעות רצון לקוחותיו את התשתית המשמעותית לפעילות העסקית עם הלקוח, ובהתאם משקיע בכך מאמצים ניכרים. מאמצים אלו נושאים פירות. בינואר 2019 פורסם סקר שביעות רצון מאיכות השירות שבוצע על ידי בנק ישראל לכלל המערכת הבנקאית. בנק מסד דורג במקום הראשון בשביעות הרצון של לקוחותיו מאיכות השירות, ובפער ניכר (כ-15%) מהבנק שדורג במקום השני בסקר.

בנק מסד במקום ה-1

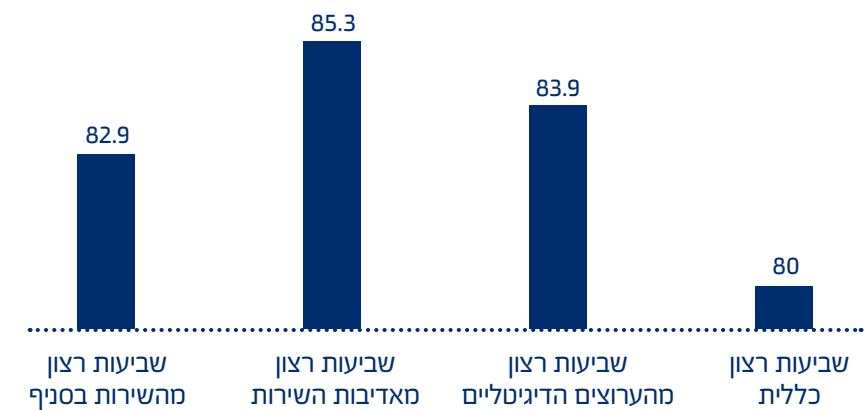


במהלך שנת 2019 התקיימו כנסים ייעודיים, בנוסף למפגשים השוטפים, עם מנהלי הסניפים ומנהלי המחלקות האישיות בסניפים, עם מנהלי תחום שירות הלקוחות. בכנסים ובפגישות הודגשה החשיבות של נושאי השירות, העמקת הקשר עם הלקוחות, איתור צרכים מלא של הלקוח תוך מתן מענה מהיר ונגיש ללקוחות. כמו כן, הושקה מעטפת שירות ייעודית ללקוחות הבנקאות הפרטית. הבנק עורך סקרי שביעות רצון מקיפים מדי שנה. במהלך 2019 נעשה מהלך להנגשת השירותים הדיגיטליים בסניפים על ידי פריסה רחבה של דיילי דיגיטל שהדריכו את הלקוחות באופן אישי באופן השימוש בפלטפורמות השירות הדיגיטליות.

בנוסף, במהלך שנת 2019 ביצע הבנק תהליך מיקוף ומקצועי לשינוי מודל מדידת שביעות הרצון של הלקוחות. במהלך הרבעון השלישי של 2019, בוצע הסקר במתכונתו החדשה. הסקר פנה, בדומה לסקרים הקודמים, למשקי בית פרטיים בחלוקה לבנקאות אישית ופרטית. הסקר עסק בתחומי השירות, ייזום ושימוש בשירותים דיגיטליים. בשל שוני בסולם המדדים ואופן חישוב הנתונים לא ניתן לבצע השוואת נתונים לשנים הקודמות.

הסקר מעלה כי רמת שביעות הרצון הכללית מהבנק הינה טובה ועומדת על 80 ומדד ה-NPS (שביעות רצון וממליצים) עומד על 27 שנחשב לגבוה בעולם הפיננסי.

סקר שביעות רצון 2019 בנק מסד



פניות הציבור

טיפול בפניות לקוחות:

קבוצת הבינלאומי פועלת למתן מענה לכל לקוח תוך שמירה על מקצועיות, אכפתיות ואחריות. ההחלטות המתקבלות בקשר לפניות הלקוחות משקפות ערכים של יושרה, הוגנות ואמינות. היחידות לפניות הציבור בקבוצה ובראשן נציגי תלונות הציבור, עורכות ברור מעמיק לכל תלונה המתקבלת ביחידות ללא משוא פנים, תוך הדגשת ערך ההגינות וביצוע ברור אובייקטיבי. הממצאים העולים מהברורים נבדקים לעומק והליקויים שנמצאים מטופלים באופן מערכתי, תוך הקפדה על אחריות למימוש הייעוד והחזון של הבנק אשר מנחה ליחס הוגן, אחראי, איכותי ומחויב ללקוחות ולסביבה.

אופן הטיפול בפניות הציבור נגזר מהוראות הדין, הרגולציה והנחיות הפיקוח על הבנקים, אך גם מערכי הקוד האתי של הבנקים בקבוצת הבינלאומי, אשר כוללים עקרונות וכללי התנהגות ראויים. המענה הניתן ללקוח משקף ערכים של מקצועיות, אכפתיות ואחריות, וכן מושם דגש על ערך ההגינות ביחסים עם הלקוח ושמירה על יעילות וזאת מעבר לעמידה בחוקים, בתקנות, בעמדות בנק ישראל ובהוראות הרגולציה השונות. כל תלונה נבדקת באופן הוגן ואובייקטיבי אל מול נהלי הבנק וההסכמים הרלוונטיים של הבנק עם הלקוחות. השיח עם הלקוח מאופיין ברגישות, ונעשה תוך הפעלת שיקול דעת ותודעת שירות גבוהה. בסיום הטיפול בתלונה, נקבעים ממצאים לרבות סעדים במידת הצורך ותשובה מפורטת ומנומקת, אשר מתייחסת לטענות שהועלו בתלונה, הנשלחת לפונה בתוך זמן סביר. בפניות שאינן עוסקות בשיקול דעתו העסקי של הבנק (פניות שאינן נובעות מהוראות בנק ישראל וחוקים), מובהר ללקוח כי שמורה לו הזכות לערער על תשובת

”המענה הניתן ללקוח משקף ערכים של מקצועיות, אכפתיות ואחריות, וכן מושם דגש על ערך ההגינות ביחסים עם הלקוח ושמירה על יעילות וזאת מעבר לעמידה בחוקים, בתקנות, בעמדות בנק ישראל ובהוראות הרגולציה השונות. כל תלונה נבדקת באופן הוגן ואובייקטיבי אל מול נהלי הבנק וההסכמים הרלוונטיים של הבנק עם הלקוחות. השיח עם הלקוח מאופיין ברגישות, ונעשה תוך הפעלת שיקול דעת ותודעת שירות גבוהה.”



הנציבות למפקח על הבנקים או לבית המשפט.

בנוסף, היחידה לפניות הציבור מבצעת תהליכי למידה בעקבות הפניות שמתקבלות. לפניות הציבור יש תרומה רבה ליכולת הבנק למפות את הנקודות המהותיות למחזיקי העניין שלו, לצורך הפקת לקחים והצבת יעדים. במסגרת זו, מנהלים בבנקים מקבלים באופן עיתי עדכונים אודות המגמות שמתגלות על בסיס התלונות, והקבוצה מעודדת אותם לפעול לשפר את הסוגיות הללו.

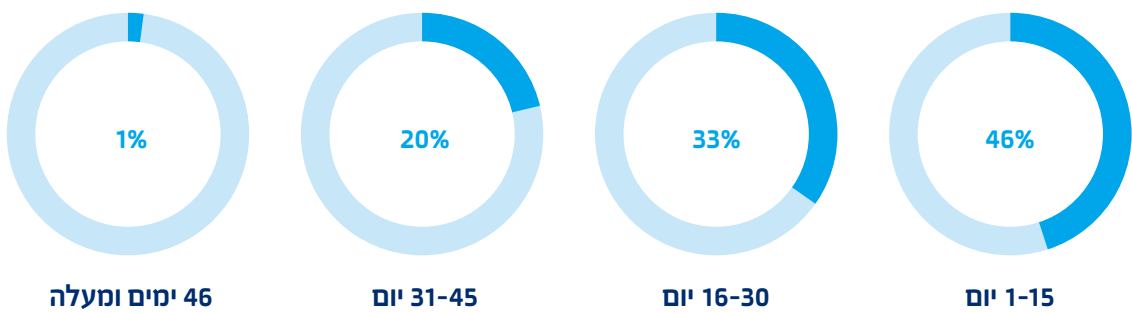
סוג הפנייה	התקבלו	טופלו	שיעור הפניות/ תלונות שטופלו	תלונות מוצדקות
פניה	1611	1611	100%	
תלונה	2573	2540	98.7%	372
סה"כ	4184	4151	99%	

הקבוצה מתחייבת להשיב לכל תלונה בזמן סביר ולהשיב בבהירות, באדיבות מרבית, באופן מנומק ולתמוך את תשובתה באסמכתאות לפי הצורך, תוך עבודה על פי העקרונות הבאים:

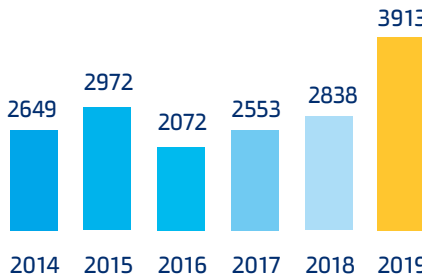
- מענה מהיר ויעיל לפניות לקוחות תוך עמידה בקריטריונים שנקבעו ע"י בנק ישראל.
- העלאת המודעות לשמירה על הוראות צרכניות ולהוגנות כלפי לקוחות בקרב עובדי הבנק.
- הפיכת לקוחות מתלוננים ללקוחות מרוצים.
- שימת דגש על שרות ואדיבות.
- הפקת לקחים מתלונות למען שיפור השירות והעלאת הרמה המקצועית.

בעניין זמן המענה לתלונות, הקבוצה פועלת לספק מענה מהיר ויעיל, כאשר רובן המוחלט של הפניות קיבלו מענה בתוך פחות מ-30 יום. זאת, לעומת 45 יום המותרים בהתאם להוראה נוהל בנקאי תקין 308A.

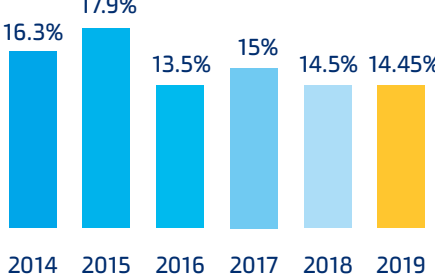
זמן מענה לתלונות:



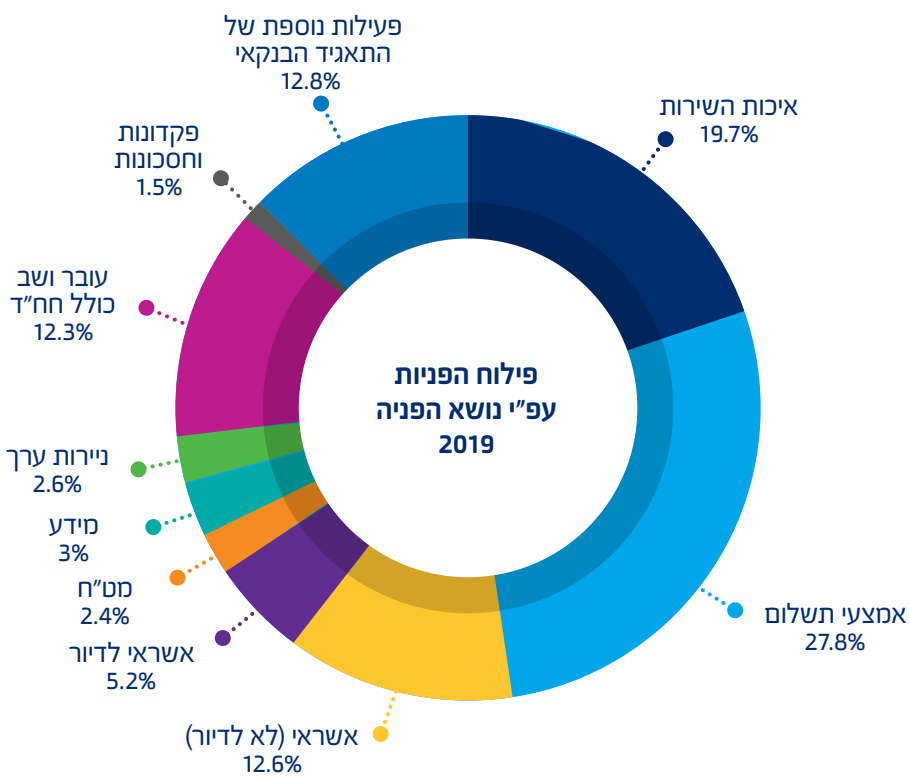
סה"כ תלונות שטופלו בתקופת הדיווח המחויבות בדיווח לבנק ישראל



שיעור הפניות המוצדקות לקבוצת הבינלאומי



12. הנתונים בטבלה כוללים השנה גם את נתוני פניות הציבור באוצר החייל, כלומר נתוני כל הבנקים בקבוצה.



יש לציין כי לא התקבלו בתקופת הדיווח פניות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח, אובדן מידע של לקוח, או פניות אחרות הנוגעות לתחומי אבטחת מידע ופרטיות.



סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2019:

יעדים	סטטוס
הגברת כמות המדגמים בקרב לקוחות הבנק.	בוצע
שילוב פרמטרים נוספים בסקרי שביעות הרצון, וכן הרחבת דרכי איסוף המידע (למשל, מתן אפשרות למענה לסקר בערוצי הדיגיטל של הבנק).	בוצע חלקית - הורחבו דרכי האיסוף
ביצוע בקרת איכות אודות המענה הטלפוני של הבנק.	בוצע
המשך ביצוע הדרכות שירות לעובדי הסניפים.	בוצע
הכנסת מדד השירות כפרמטר למדידת הסניפים.	בוצע

יעדים בתחום השירות לשנת 2020:

- התאמת מדידת שביעות הרצון בסניפי אוצר החייל למודל המדידה של סניפי הבינלאומי.
- שיפור מודל השירות.

שיקולים סביבתיים וחברתיים במימון

”קבוצת הבינלאומי רואה ערך רב במימון ואפשרויות של פרויקטים עסקיים התורמים לפיתוח סביבתי בר-קיימא. במסגרת זאת הקבוצה מעניקה, כחלק מתיק האשראי שלה, אשראי לפיתוח מוצרים התורמים להפחתת השפעה סביבתית שלילית, לקידום פרויקטים שונים בתחום האנרגיה המתחדשת, לייצור טכנולוגיות ופיתוח תהליכים חדשניים התורמים למניעה והפחתה של זיהום פסולת, ועוד.”

קבוצת הבנק, כמוסד פיננסי מוביל, מכירה בתפקידה המשמעותי כגורם המאפשר מרחב פעולה לגופים שונים במשק באמצעות מתן אשראי. בכך יש לה מידה מסוימת של אחריות לבחינת הפעילות של הגופים להם הקבוצה מעניקה אשראי. במסגרת הפעילות של חלק מהגופים המקבלים אשראי מהבנקים בקבוצה, תיתכן השפעה על הסביבה והחברה, לכן, הקבוצה פועלת למצוא את האיזון הנכון בין כלל השיקולים השונים - הכלכליים, העסקיים, הסביבתיים והחברתיים. לאור זאת, וכן מתוקף שיקולים עסקיים, קבוצת הבנק מביאה לידי ביטוי היבטים סביבתיים וחברתיים כחלק מתהליך ניהול סיכונים האשראי שלה.

הסיכון הסביבתי, המהווה חלק מסיכונים האשראי, הנו אחד מן הסיכונים להם חשוף הבנק כחלק מפעילותו העסקית. התממשות הסיכון הסביבתי עשויה להתבטא, בין השאר, בירידה בערך הביטחונות או הרעה במצב הפיננסי של הלווה הנובעת מהשפעתו על הסביבה. השפעה זו יכולה להוביל, בין השאר, לפגיעה במוניטין של הלווה, לעלויות ומגבלות רגולטוריות שיפגעו בתוצאות העסקיות, ולקשיים בנגישות לשווקים בינלאומיים. כל אלו, יכולים להקשות על הלווה להחזיר את ההלוואה, ועל כן הבנק בוחן סיכון זה כחלק מסל סיכונים האשראי אותם הוא מנהל. בנוסף, מעצם שיתוף הפעולה בין הבנק לבין הגורם בעל ההשפעה הישירה על הסביבה, ומימון הפעילות על ידי הבנק, ישנו סיכון מוניטין עבור הבנק.

בהתאם להוראת המפקח על הבנקים משנת 2009 בדבר החשיפה וניהול סיכונים הסביבה בפעילות הבנקים, קבוצת הבינלאומי



אשראי חברתי:

קבוצת הבנק פועלת בכל העת לפיתוח מוצרים ושירותים מותאמים לאוכלוסיות ייחודיות, מתוך הבנה שבחברה הישראלית יש מאפיינים חברתיים ותרבותיים מגוונים לצד צרכים פיננסיים ייחודיים, הדורשים מענה מותאם, על מנת לעודד את שילובן בחברה הישראלית.

אסטרטגיית קבוצת הבנק לקידום אשראי חברתי פועלת במספר דרכים:

- התאמת שירותי אשראי המותאמים לאורח החיים של קהל היעד: הלוואות בתנאים נוחים, פתרונות אשראי בעתות משבר וכלים מותאמים ללקוח בהתאם ליכולתו הפיננסית.
- תמיכה במגוון גופים וארגונים חברתיים: קידום תכניות אשראי לארגונים חברתיים התומכים באוכלוסיות מוחלשות ומקדמים יעדים חברתיים וציבוריים.
- בשנת 2019, העניק מערך פאג"י חסויות למגוון גופים וארגונים במגזר החרדי: עמותות חסד, ימי עיון לעסקים קטנים, פעילויות חינוכיות, ימי עיון למנהלי עמותות, ועוד. נכון לסוף שנת 2019, עמדה יתרת האשראי שמעניק הבנק לארגונים חברתיים במגזר החרדי (חינוך, שירותי רווחה וסעד, ארגונים קהילתיים חברתיים, שירותי דת ועוד) על 920 מיליון ₪.

הפעילות בשנת 2019:

אשראי סביבתי:

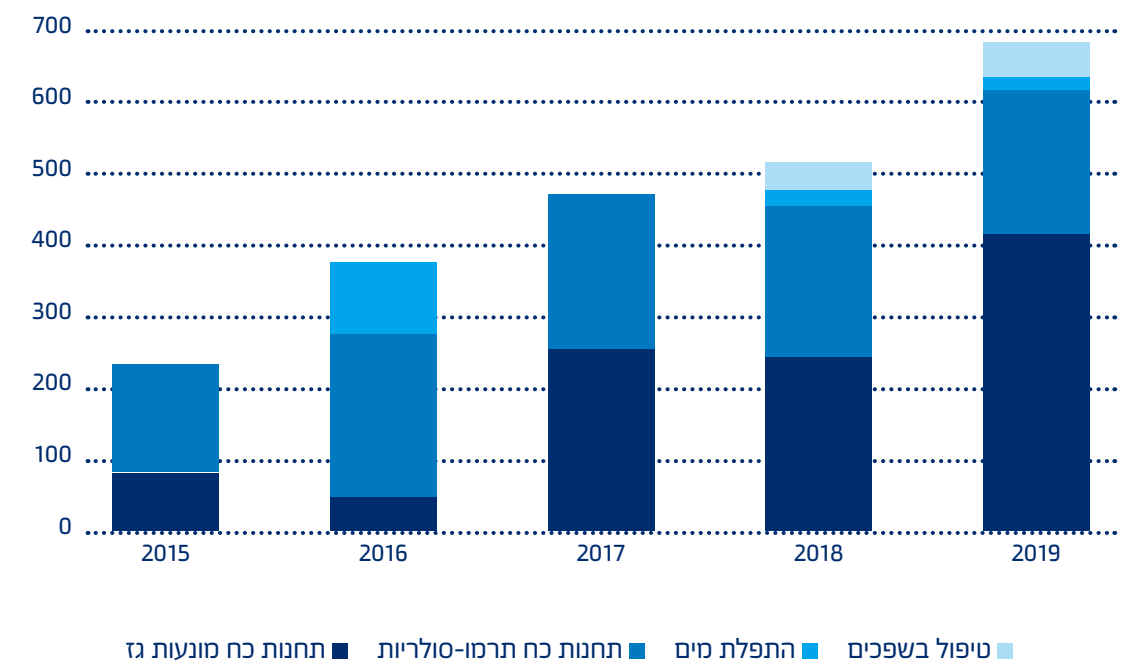
- בשנת 2019, קבוצת הבינלאומי העניקה מימון לפרויקטים המקדמים קיימות סביבתית בהיקף כולל של כ-206 מיליון ₪ (לעומת 68 מיליון ₪ בשנת 2018). בתוך כך, בתחום הטיפול בשפכים הוענק אשראי בסך של 22 מיליון ₪ ובתחום תחנות כח מונעות גז הוענק אשראי בסך של כ-184 מיליון ₪.
- סך האשראי המצטבר לפרויקטים המקדמים קיימות סביבתית נכון לסוף שנת 2019, עומד על היקף של כ-687 מיליון ₪, לעומת 515 מיליון ₪ בשנה הקודמת, בחלוקה הבאה:
 1. תחנות כח מונעות גז - 413 מיליון ₪.
 2. תחנות כח תרמו-סולריות - 196 מיליון ₪.
 3. התפלת מים - 25 מיליון ₪.
 4. טיפול בשפכים (לרבות תעשייתיים) - 53 מיליון ₪.

גיבשה ואישרה מדיניות לניהול סיכוני סביבה ומיישמת אותה בפעילות הקבוצה. יישום המדיניות נעשה באופן מותאם, ולאור סיווג ענפי הפעילות, הערכת סיכון סביבתי ענפי ופרטני ביחס לפרופיל הלקוח (מתוך מידע כספי, עסקי וציבורי אחר רלוונטי).

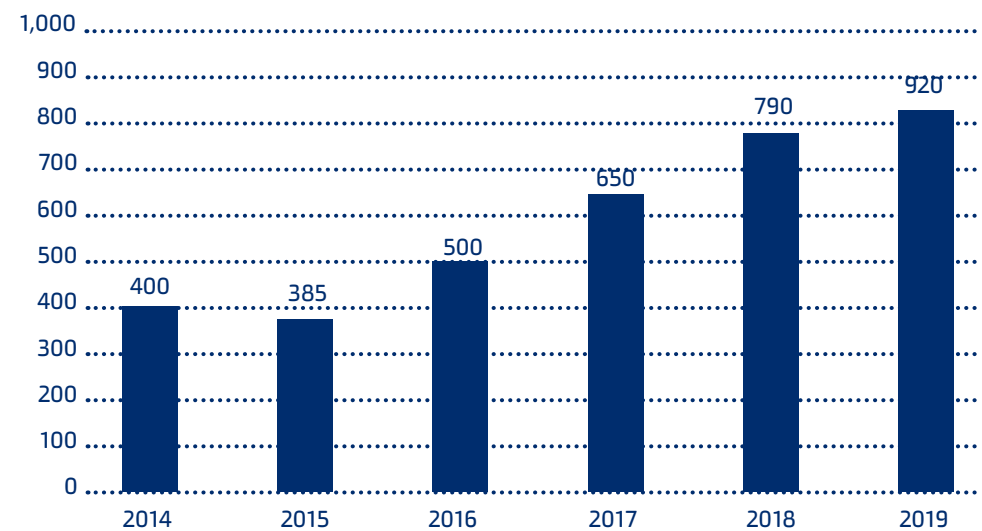
המדיניות לניהול סיכוני סביבה, וכן מדיניות האשראי של הבנק, מגדירות מתודולוגיה ותהליכי עבודה לניטור סיכונים סביבתיים באשראי המבוצעים באופן שוטף והכוללים זיהוי הלוויים בעלי הסיכון הגבוה, איתור הסיכונים המהותיים, הערכת רמת הסיכון ואיכות ניהול הסיכון וכן קיום בקרה על עסקאות שהוגדרו בסיכון סביבתי גבוה. המדיניות קובעת קווים מנחים להפעלת יעוץ סביבתי מקצועי חיצוני, ומגדירה תהליכי הערכת סיכון וקבלת ההחלטות. מדיניות ניהול סיכוני סביבה הינה באחריות החטיבה העסקית, והיא מאושרת מידי שנה בדירקטוריון הבנק כחלק ממסמכי מדיניות האשראי.

במקביל, קבוצת הבינלאומי רואה ערך רב במימון ואפשרו של פרויקטים עסקיים התורמים לפיתוח סביבתי בר-קיימא. במסגרת זאת הקבוצה מעניקה, כחלק מתיק האשראי שלה, אשראי לפיתוח מוצרים התורמים להפחתת השפעה סביבתית שלילית, לקידום פרויקטים שונים בתחום האנרגיה המתחדשת, לייצור טכנולוגיות ופיתוח תהליכים חדשניים התורמים למניעה והפחתה של זיהום מפסולת, ועוד.

אשראי למוצרים סביבתיים רב שנתי (במיליוני ש"ח) 2015-2019



אשראי לארגונים חברתיים במגזר החרדי (במיליוני ש"ח)



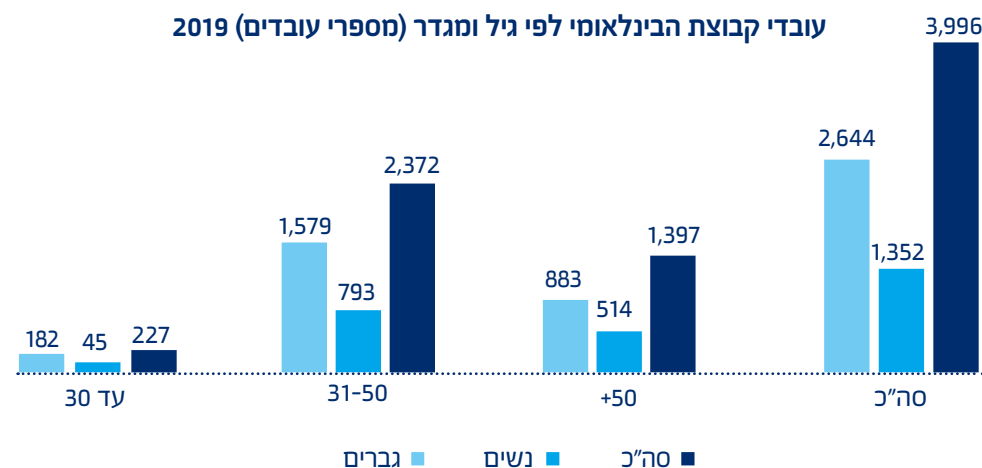
בנוסף לכך, בנק מסד מעניק אשראי למכללות להשכלה גבוהה, ובכך מאפשר ותומך בפעילותן להרחבת הגישות להשכלה גבוהה בישראל. היקף יתרת האשראי שהעמיד בנק מסד למכללות עמד בסוף שנת 2019 על כ-70 מיליון ש"ח.

משקיעים בעובדים שלנו



- על הביצוע, על ההשתלבות בקבוצת הבנק ועל המוטיבציה של העובד החדש. בתהליכי הקליטה בבנקים בקבוצה ובמת"ף, שמים דגש על מספר היבטים: קליטה מקצועית ובכלל זה הקניית הידע הנדרש לעובד, קליטה ארגונית, המסייעת לעובדים להטמיע את הכללים, הנורמות והערכים המקובלים וקליטה חברתית, שמקדמת עבודת צוות וחיבור עם היחידה אליה נקלט העובד.
- תקשורת פנים ארגונית** - ניהול התקשורת הפנים ארגונית לשם יצירת שיח ושיתוף פעולה חוצה ארגון תוך העצמת ההון האנושי, דגש על פתיחות ושקיפות מידע ועידוד דיאלוג שוטף בבנק באמצעים שונים ובמגוון ערוצי שיח.
- תרבות ארגונית** - תמיכה בתרבות המחזקת את ערכי ויעדי הבנק תוך שימת דגש על מצוינות בכל התחומים, אתיקה, אחריות חברתית ותרומה לקהילה.

- ניהול המשאב האנושי כולל מספר עקרונות מרכזיים שמטרתם העיקרית היא חתירה לשיפור מתמיד בכל תחומי הפעילות:**
- פיתוח ההון האנושי ותכנון כוח אדם לטווח ארוך** - חיזוק ההון האנושי ופיתוחו בהתאם לצרכי הבנק ויעדיו העסקיים ותוך ראייה לטווח ארוך: איתור ומיצוי הפוטנציאל בקרב העובדים, מיפוי פערי ידע והקניית יכולות ליבה מרכזיות, התאמת מסלולי קריירה, גיוס והכשרת עתודות ניהול ועתודות מקצועיות בהתאם לצרכי הבנק, הכשרות מקצועיות וניהוליות ופיתוח מנהלים.
 - פיתוח ארגוני** - פיתוח כלים מתקדמים בכל תחומי הטיפול בהון האנושי בארגון, ביניהם: טיוב תהליכי גיוס, קליטה ושימור עובדים, הוקרת עובדים, ייעול תהליכים ארגוניים ובניית כלי בקרה, הערכת ביצועים, תמיכה ביחידות הבנק ועוד.
 - גיוס וקליטת עובדים** - קבוצת הבנק שמה דגש מיוחד על תקופת הקליטה בארגון מתוך אמונה כי אופי הקליטה משפיע



סביבת העסקה

”ההון האנושי, העובדים של הקבוצה, הם אחד ממנועי הצמיחה המשמעותיים והחשובים של הקבוצה, והם שותפים מלאים להצלחה העסקית של הקבוצה, וליכולתה להשיג את יעדיה. על מנת לאפשר לעובדים לממש את מלוא הפוטנציאל שלהם, לטובת התפתחותם האישית והמקצועית ולטובת פעילותה העסקית של הקבוצה, הבנקים בקבוצה שומרים על סביבת העסקה נאותה ואחראית, תוך הקפדה על כללי החוק העדכניים, על המקובל בשוק התעסוקה הישראלי (בסקטור הפיננסי בפרט), וכן על נורמות אוניברסליות להבטחת זכויות אדם.

ההון האנושי, העובדים של הקבוצה, הם אחד ממנועי הצמיחה המשמעותיים והחשובים של הקבוצה, והם שותפים מלאים להצלחה העסקית של הקבוצה, וליכולתה להשיג את יעדיה. על מנת לאפשר לעובדים לממש את מלוא הפוטנציאל שלהם, לטובת התפתחותם האישית והמקצועית ולטובת פעילותה העסקית של הקבוצה, הבנקים בקבוצה שומרים על סביבת העסקה נאותה ואחראית, תוך הקפדה על כללי החוק העדכניים, על המקובל בשוק התעסוקה הישראלי (בסקטור הפיננסי בפרט), וכן על נורמות אוניברסליות להבטחת זכויות אדם.

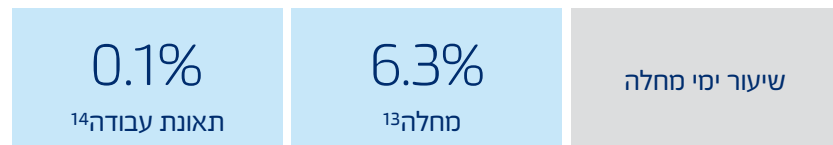
הקבוצה רואה חשיבות רבה ביצירת סביבה נאותה ותומכת ובמתן תנאים נלווים שיסייעו לעובדים לממש את כישוריהם ולפעול בצורה מיטבית. הקבוצה מאמינה שקידום רווחת העובדים, פיתוח תרבות הפנאי שלהם ומענה על צרכים הקשורים גם בחייהם הפרטיים, עוזרים ליצור סביבת עבודה שטובה לעבוד בה. הקבוצה מממשת תפיסה זו, החל מימומו הראשון של העובד בארגון, לאורך כל שלבי העסקתו ועד לפרישתו, גם מעבר לפעילות השוטפת.

מחלקות משאבי אנוש בקבוצת הבנק אמונות על ניהול ההון האנושי בבנקים השונים בקבוצה ובמת"ף, ומהוות שותף התומך בהשגת היעדים האסטרטגיים של הבנקים. אסטרטגיית משאבי אנוש מתמקדת בשילוב יעדי הבנקים השונים עם מתן מענה לצרכי העובדים, פיתוח העובדים ורווחתם והדאגה לסביבת עבודה נאותה. מימוש התפיסה מסייע לבנקים לזכות בעובדים מקצועיים, הפועלים בסביבת עבודה שמקדמת את ביצוע המטרות הארגוניות ומאפשר לעובדים להיות שותפים בתרבות ארגונית שבה דיאלוג, שקיפות ורווחה הם רכיבים מרכזיים.

”



נתוני היעדרויות עובדים בשנת 2019:



עובדי קבוצת הבנק בחלוקה למגדר ודרג:

	2018			2019		
	סה"כ	גברים	נשים	סה"כ	גברים	נשים
הנהלה/ מנהלים בכירים	135	80	55	119	69	50
ניהול דרג ביניים	707	315	392	657	298	359
ניהול דרג ראשון	380	144	236	404	161	243
עובדים	3012	863	2149	2816	824	1992
סה"כ	4234	1402	2832	3996	1352	2644

13. כולל מחלה מזדווחת ומחלת בן משפחה.

14. כולל תאונות דרכים. במהלך 2019 לא היו תאונות עבודה שהובילו לפציעה חמורה או למוות.

קליטת עובדים חדשים ועזיבת עובדים ותיקים

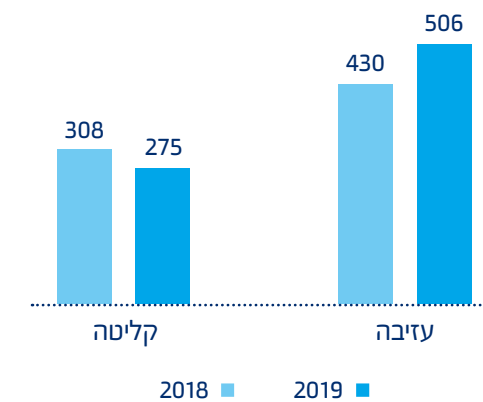
תחלופת עובדים 2019

גיל	קליטה			עזיבה		
	גברים	נשים	סה"כ	שיעור	גברים	נשים
עד 30	90	26	116	42%	48	16
31-50	85	69	154	56%	103	52
50+	3	2	5	2%	207	80
סה"כ	178	97	275	100%	358	148

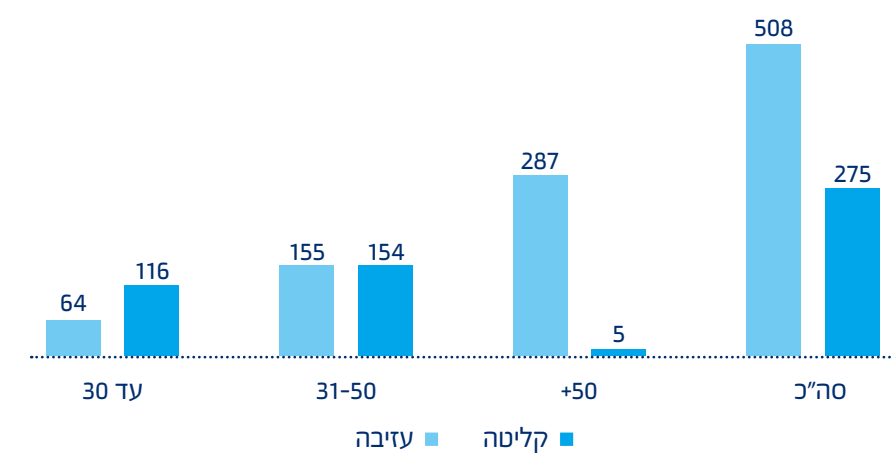
תחלופת עובדים 2018

גיל	קליטה			עזיבה		
	גברים	נשים	סה"כ	שיעור	גברים	נשים
עד 30	80	61	141	46%	57	49
31-50	72	76	148	48%	72	82
50+	9	10	19	6%	83	87
סה"כ	161	147	308	100%	212	218

תחלופת עובדים קבוצתית 2018-2019



תחלופת עובדים לפי גיל בשנת הדיווח 2019



” כאמור, קבוצת הבנק רואה בעובדים שותפים מלאים לעשייה, להתפתחות ולהצלחה, ועל כן מעודדת שיח רציף וכנה בין היחידות השונות בקבוצה ובין העובדים להנהלה. זאת, מתוך שאיפה לשפר את העברת הידע המקצועי בין העובדים, לשפר את שיתוף הפעולה ועבודת הצוות בין עובדים מיחידות שונות ובנקים שונים בקבוצה, וכן לחזק את גאוות היחידה של העובדים ולהגביר את תחושת השייכות שלהם לארגון.

הדיאלוג עם עובדי הקבוצה

כאמור, קבוצת הבנק רואה בעובדים שותפים מלאים לעשייה, להתפתחות ולהצלחה, ועל כן מעודדת שיח רציף וכנה בין היחידות השונות בקבוצה ובין העובדים להנהלה. זאת, מתוך שאיפה לשפר את העברת הידע המקצועי בין העובדים, לשפר את שיתוף הפעולה ועבודת הצוות בין עובדים מיחידות שונות ובנקים שונים בקבוצה, וכן לחזק את גאוות היחידה של העובדים ולהגביר את תחושת השייכות שלהם לארגון.



קבוצת הבנק רואה חשיבות רבה בניהול תקשורת שוטפת עם העובדים ומקיימת דיאלוג באמצעים שונים ובמגוון של ערוצי שיח. הקבוצה שמה דגש רב על פיתוח התקשורת הפנים ארגונית ועל ניהולה האפקטיבי, במטרה לקדם שקיפות, ליצור דיאלוג וחיבור של העובדים לארגון ולחזק את הקשר בין כלל עובדי הבנק.

בנוסף, לעובדים יש את האפשרות לפנות בערוצים שונים, לרבות אנונימיים, אל הגורמים הרלוונטיים בקבוצה בנושא ביקורת, ציות ואתיקה.

שולחנות עגולים:

כל החברות בקבוצה מקפידות על קיום שיח בלתי אמצעי ודיאלוג שוטף בין ההנהלה והעובדים. אחת הפרקטיקות המובילות לצורך כך היא מפגשי “שולחן עגול” בהם משתתפים נציגי ההנהלה עם העובדים. המפגשים מאפשרים גם היכרות והידוק הקשר בין עובדי היחידות הארגוניות השונות, והעמקת ההיכרות של העובדים עם יעדי הבנק ותכנית העבודה. המפגשים עוסקים בנושאים שעל סדר יומם של הבנק והעובדים, מבוצעת סקירה של הסביבה העסקית של הבנק, יעדי תכנית העבודה בתחומי הליבה ומתקיים דיון פתוח בנושאים מקצועיים ושונים. נושאי הדיון כמו גם הצעות לשיפורים והתייעלות מועברים לגורמים הרלוונטיים לטיפול.

גם בשנת 2019 קיימה הנהלת הבנק הבינלאומי מפגשים עם עובדים מכל תחומי העיסוק בבנק. בנוסף, מנכ”ל בנק מסד קיים מפגשים עם העובדים במסגרת “שולחן עגול”, וכן התקיימו מפגשים חודשיים של הנהלת הבנק עם מנהלי הסניפים.

סקרים פנים ארגוניים:

כחלק מפרויקט נרחב של שיפור השירות הפנים ארגוני בבנק ובמת”ף, בוצע ב-2018 סקר מקיף אשר בחן את טיב השירות והממשקים הפנימיים בין יחידות המטה ובין יחידות המטה למערך הסניפים. זאת, מתוך תפיסה יסודית שטיב השירות הפנימי היו בעל השפעה מרכזית על טיב השירות ללקוח. תוצאות הסקר נותחו וממצאיהם הועברו לכל יחידות הבנק במטרה לבנות תכנית לשיפור השירות במקומות הנדרשים. במהלך 2019 ביצעו החטיבות השונות תהליכי שיפור פנימיים בהתאם לממצאי הסקר.

תקשורת פנים-ארגונית במת”ף:

- במהלך 2019 בוצעו תהליכי שיפור בהתאם לממצאי הסקר הארגוני שבוצע ב-2018.
- בספטמבר 2019 התקיים מפגש “פורום מנהלי מדורים” - מטרתו של המפגש הייתה העשרה בנושאים שעל סדר היום הארגוני, וכן העברת מסרים ארגוניים מטעם המנכ”ל.

דיאלוג ישיר - הערכת עובדים ומשוב:

תהליך הערכה לעובדי הקבוצה הקבועים מתקיים אחת לשנה. תהליך הערכה לעובדים שטרם קיבלו קביעות מתקיים בתדירות גבוהה יותר על מנת לאפשר לעובד דיאלוג שוטף עם מנהליו, ולאפשר לעובד הכוונה שוטפת ותיאום ציפיות מלא. בלב התהליך עומדת שיחת ההערכה בין העובד למנהל הישיר. התהליך מהווה הזדמנות לדיאלוג עם המנהל הישיר ויצירת במה לגיטימית לדיון בנושאים שונים, הזדמנות לקבלת משוב על ביצועים ואיכות התפקוד וכן לתיאום ציפיות והצגת יעדים להתפתחות. תהליך הערכת העובדים הוא הזדמנות לנהל דיאלוג פתוח בין מנהל לעובד, להביא להעצמת העובד ולקבל תמונה רחבה על תפקוד היחידה והארגון. עוד מאפשר התהליך מיסוד דרכי תקשורת ודיאלוג פתוח בין מנהל לעובד, ומהווה כלי תומך לטיפול עובדים ולהגדרת סטנדרטים ושפה אחידה לניהול ביצועים.

תהליך ההערכה השנתי נבחן אחת לשנה ומתעדכן בהתאם לשינויים המתרחשים בבנק ובסביבה העסקית והאתגרים העומדים בפני הבנק.

הערכת עובדים במת”ף:

בשנת 2019 בוצע ריענון של התהליך במטרה לייצר תיאום ציפיות ודיאלוג מקדם ובונה בין העובד למנהל. התהליך כלל גיבוש טופס הערכת עובד מחודש וטופס הערכת ממשקים כחלק מראיה ארגונית של שותפות. כמו כן, הוטמעה מערכת שמאפשרת דוחות ניהוליים המציגים את התפתחות העובד לאורך השנים על מנת להגביר מוטיבציה ולשמר את האמון בתהליך. המסרים הארגוניים שלאורם תוכנן טופס ההערכה מדגישים את החתירה למצוינות ותמיכה בתרבות של ביצועים, וכן את הצורך בהקשבה וקיום דיאלוג עם העובדים, פיתוח, תמיכה ומיצוי הפוטנציאל האישי של כל עובד ועובד.

לקראת התנעת התהליך נבנה מערך הדרכות ייעודיות לכלל העובדים, הכולל מצגת ללמידה עצמית של המערכת ותהליך המשוב השנתי. בנוסף, הוכשרו כ-100 מנהלים בדרגים השונים בסדנאות ייעודיות, והוענקו כלים חדשים לניהול שיחת משוב אפקטיבית.

בבנק הבינלאומי תהליך הערכת העובדים השנתי מתחיל בסוף השנה ומגיע לשיאו לקראת סוף הרבעון הראשון של השנה

ערוצי דיאלוג עם העובדים בקבוצת הבנק			
הבינלאומי	מסד	מת”ף	
✓	✓	✓	קו פתוח למשאבי אנוש
✓	✓	✓	שיחות משוב
✓	✓	✓	מפגשי הנהלה עובדים כולל ביקורים של מנכ”ל, חברי הנהלה ומנהלים בכירים במערך הסניפים וביחידות המטה השונות
✓	✓	✓	ממונה על פניות עובדים
✓	✓	✓	ערוצי תקשורת פנים ארגוניים: פורטל ארגוני, עיתון
✓	✓	✓	כנסים למנהלים
✓	✓	✓	פורום התייעלות - הצעות ייעול של עובדים בנושאים שונים
✓	✓	✓	שולחנות עגולים - הנהלה ועובדים
✓	-	✓	סקרי שביעות רצון



”הבנק הבינלאומי, כמעסיק הגדול בקבוצת הבנק, מופיע דרך קבע בדירוג “100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן” המבוצע על ידי חברת CofaceBDI בשיתוף עם מגזין The Marker. הדירוג מבוסס על סקר שנערך מידי שנה בקרב אלפי עובדים ומאות חברות וכן בקרב עובדי הבנק (מדגם מייצג). בשנים האחרונות הבנק נמצא בין 40 החברות המובילות בדירוג זה. בשנת 2019 דורג הבנק הבינלאומי במקום ה-33 החברות המובילות.

כל העובדים בבנקים, קבועים וזמניים כאחד, זכאים לתנאים סוציאליים הקבועים בחוק ולהטבות שונות שמציעים הבנקים. בקבוצת הבנק רואים חשיבות גם בפיתוח הפנאי של העובדים, בריאותם, ובשמירה על יחס מאוזן בין בית לעבודה, ומציעים מגוון הטבות ופעילויות העשרה ופנאי.

הבנקים מציעים לעובדים את ההטבות הבאות (כאשר לא כל ההטבות קיימות בכל הסכמי העבודה בקבוצה): הטבות בניהול חשבון, הלוואות לעובדים, ביטוחי בריאות, פעילויות ספורט, סדנאות וחוגים, בדיקות סקר רפואיות תקופתיות, שי לחג, אירועי גיבוש, סדנאות וחוגים, אירועי גיבוש והשתתפות במימון שכר לימוד אקדמי לילדי עובדים.

הוקרת עובדים מצטיינים:

בבנקים בקבוצה מאמינים שהוקרה וציון עובדים מצטיינים, תורמים לעובד באופן אישי ולאקלים הארגוני בכלל. זאת במסגרת קידום תרבות של מצוינות בכל התחומים ועם דגש על מיתוג ותקשור המצטיינים כחלק מהטמעת תרבות ארגונית.

ניוד עובדים ושינויים ארגוניים:

ניוד עובדים הינו אמצעי נוסף לטיפול ופיתוח ההון האנושי בקבוצת הבנק באמצעות גיוון ורכישת התנסויות בסביבות עבודה שונות. אופי הקבוצה והגיוון שבפעילותה מאפשרים לעובדים להתנסות במגוון תפקידים, תחומי עיסוק וסביבות עבודה, בתוך העשייה הבנקאית. אופי הקבוצה והגיוון שבפעילותה מאפשרים לעובדים להתנסות במגוון תפקידים, תחומי עיסוק וסביבות עבודה התורמים לימימוש הפוטנציאל של כל עובד ולשמירה על מוטיבציה גבוהה לאורך שנות העבודה בבנק.

בנוסף, בסביבה העסקית בה פועלת קבוצת הבנק, הקבוצה נדרשת או מוצאת לנכון, מפעם לפעם, לבצע שינויים כלל ארגוניים ואי אלו התאמות עסקיות אשר כרוכים גם בניוד עובדים ומתבצעים בהתאם לחוק ולהסכמים הנהוגים בקבוצת הבנק. הקבוצה מודעת

העוקבת (לקראת מהלך הקידום הסלקטיבי והמענק השנתי שמשולמים לרוב בחודש אפריל של השנה העוקבת). בשל פרוץ משבר הקורונה בחודש מרץ 2020 לא הושלם תהליך הערכת העובדים לשנת 2019. בשל התמשכות המשבר הוחלט לאחד את מהלך הערכת עובדים 2019 עם זה של 2020. יצוין כי בראשית שנת 2019, במסגרת תהליך הערכת העובדים לשנת 2018, 87% מעובדי הבנק קיבלו משוב פרונטלי.

בשנת 2019 99% מעובדי בנק מסד ו-87% מעובדי מת”ף קיבלו משוב פרונטלי.

יחסי הנהלה - עובדים¹⁵:

בקבוצת הבנק פועלים 5 ועדי עובדים - 3 בבנק הבינלאומי (מתוכם אחד הוא ועד עובדי ההסכם הקיבוצי של אוצר החייל), אחד בבנק מסד ואחד במת”ף. ארגוני העובדים דואגים לזכויות ולחובות של כל עובדי הקבוצה, בפעילות רווחה, תרבות ועזרה לעובדים, באם אלה נזקקים לכך. שיעור העובדים המועסקים בהסכמים קיבוציים בקבוצת הבנק עמד בשנת 2019 על 95% ואילו שיעור העובדים המועסקים בהסכם אישי עמד על 5%.

בבנק הבינלאומי קיימים שני ועדי עובדים - ועד המנהלים ומורשי החתימה והוועד הארצי של עובדי הבנק (להלן - “הוועד הארצי”). הנהלת הבנק מקיימת דיאלוג שוטף ופתוח עם ארגוני העובדים ומערכת יחסי העבודה טובה. בבנק קיימים הסכמים קיבוציים הקבועים הצמדה מסוימת של תנאי הפקידים והמנהלים ומורשי החתימה להסכמים בין הנהלת בנק לאומי לישראל (להלן - “בנק לאומי”) לבין ארגון עובדי בנק לאומי. כמו כן, ממשיכים עובדי ההסכם הקיבוצי של אוצר החייל להיות מיוצגים על ידי ועד אוצר החייל עד אשר ייחתם הסכם קיבוצי חדש המסדיר את שילובם בהסכמי העבודה של הבנק. בדצמבר 2019 נחתם בבנק הסכם קיבוצי מיוחד לשנים 2019-2022 עם הוועד הארצי וועד המנהלים ומורשי החתימה, המבוסס על ההסכם שנחתם בבנק לאומי ביולי 2019. מדובר בהסכם צופה פני עתיד המאפשר לבנק להיערך לאתגרי העתיד בעולם העבודה בכלל ובענף הבנקאות בפרט.

ארגון העובדים בבנק מסד מאגד את כלל עובדי הבנק. הנהלת הבנק מקיימת דיאלוג שוטף ופתוח עם ארגון העובדים ומערכת יחסי העבודה טובה. בשנת 2012 נחתם הסכם שכר ותנאי עבודה בין הנהלת הבנק לארגון העובדים, ותוקפו הוארך וחל על שנת 2018. הסכם חדש נחתם בשנת 2020, והוא חל באופן רטרואקטיבי החל משנת 2018. ההסכם הקיבוצי בבנק מסד קובע הצמדה מסוימת של תנאי העובדים להסכם בין הנהלת בנק הפועלים לבין ארגון עובדי בנק הפועלים.

ארגון העובדים במת”ף הוקם במהלך 2017. בפברואר 2019 נחתם לראשונה הסכם קיבוצי בין נציגות וועד העובדים וההסתדרות ובין הנהלת מת”ף. ממועד חתימת ההסכם ובאופן שוטף, מקיימת הנהלת מת”ף שגרות עבודה תומכות עם נציגות וועד העובדים במטרה לייצר סביבת עבודה אפקטיבית.

משקיעים בהון האנושי

קבוצת הבינלאומי - מקום שטוב לעבוד בו

הבנק הבינלאומי, כמעסיק הגדול בקבוצת הבנק, מופיע דרך קבע בדירוג “100 החברות שהכי טוב לעבוד בהן” המבוצע על ידי חברת CofaceBDI, בשיתוף עם מגזין The Marker. הדירוג מבוסס על סקר שנערך מידי שנה בקרב אלפי עובדים ומאות חברות וכן בקרב עובדי הבנק (מדגם מייצג). בשנים האחרונות הבנק נמצא בין 40 החברות המובילות בדירוג זה. בשנת 2019 דורג הבנק הבינלאומי במקום ה-39 החברות המובילות.

15. 41-102

תמיכה במשרתי המילואים:

בעת שירות המילואים זכאים העובדים למשכורת מהבנק כולל תוספות אשר ניתנות בד”כ רק עבור עבודה בפועל. בנוסף, על מנת להביע תמיכה והכרה בתרומתם של העובדים הלוקחים חלק בנטל המילואים, מעניק הבנק לכל עובד המשרת במילואים 14 יום ומעלה בשנה שי יוקרתי לבליו זוגי. בנוסף, הבנק מיישם את הנחיית החוק בנוגע לקיצור יום העבודה לבן/בת הזוג של עובדים בשירות מילואים.

איזון בית-עבודה:

קבוצת הבינלאומי מכירה בחשיבות הרבה של איזון בית - עבודה ומאפשרת לעובדיה לשלב בין פיתוח אישי ומקצועי ובין חיי המשפחה בזכות הסכמי עבודה מיטיבים ופעילות רווחה שוטפת:

- **שבוע עבודה קצר מהנהוג במשק** - עובדי הבנק נהנים משבוע עבודה בן 39 שעות שבועיות בממוצע, הקצר בשלוש שעות מהנהוג במשק.
- **עבודה בשעות נוספות** - הבנק משתדל לארגן את העבודה כך שלא יהיה צורך להעסיק עובדים בשעות נוספות אלא במקרים מיוחדים שבהם צרכי העבודה מחייבים זאת ובאישור מנהל היחידה בלבד. במקרה כזה עובדים זכאים לתשלום שעות נוספות בגובה של 125% עבור 15 השעות הראשונות ו-150% לכל שעה נוספת. הבנק אף מאפשר להמיר שעות נוספות לימי חופשה.
- **ימי חופשה** - מכסת ימי החופש בבנק גבוהה משמעותית מהקבוע בחוק. בנוסף, זכאים עובדי הבנק לחופשות מיוחדות בנסיבות משפחתיות ואישיות בנוסף לימי החופשה השנתיים.

להשפעת שינויים ארגוניים על תנאי עבודתו ורווחתו של העובד ומקפידה לעשות זאת תוך התחשבות במגבלות גאוגרפיות סבירות ובהודעה מראש.

רווחה, בריאות ופיתוח הפנאי:

מחלקות משאבי אנוש בבנקים אמונות על הטיפול ברווחת העובדים ועל פיתוח תרבות הפנאי שלהם. מחלקות אלו מלוות את העובדים לאורך כל חי העבודה השוטפים: בסביבת העבודה, בשמחות, בשעות הפנאי, במצבי מצוקה וצרה ובשעת פרישה. כחלק מתפיסה זו, מתקיימת בבנקים השונים ובמת”ף פעילות חברתית לאורך כל השנה, הכוללת ימי פעילות מיוחדים לכל המשפחה באתרי פעילות שונים, טיולים, חוגים, סדנאות והפעלת קבוצות ייצוגיות בענפי ספורט ותחומי פנאי השונים.

קבוצת הבנק נוקטת בכל האמצעים הדרושים האפשריים לשם קיום תנאי עבודה פסיכיים נוחים ושמירה על בריאות העובד ובטיחותו, עבור כל עובדי הקבוצה. בעת הצורך הקבוצה מבצעת בדיקות קרינה ואויר ביחידות המטה השונות ובסניפי הקבוצה. הקבוצה עומדת בכל תקני הבטיחות בתחום בטיחות באש. בנוסף, הקבוצה מקפידה על תכנון המערכות בהתאם לתקני איכות אויר ומשתדלת למקם את לוחות החשמל רחוק מעמדות העובדים על מנת להימנע מקרינה. במידת הצורך מותקנות מערכות מיגון כנגד קרינה. כמו כן, ישנה אספקה של אוויר טרי במשרדים השונים, כחלק ממערכות מיזוג האוויר.



- **ימי מחלה** - נהלי צבירה וניצול של ימי מחלה מטיבים מהנהוג במשק, הן בגין מחלתם של העובדים והן בגין מחלה של בני משפחה.
- **שעת הנקה** - במטרה להקל על עובדות החוזרות מחופשת לידה, עובדות הבנק זכאיות לשעת הנקה למשך שנה מיום הלידה, הרבה מעבר לקבוע בחוק.
- **שי לציון אירועים אישיים** - על מנת לשמור ולחזק את הקשר האישי עם העובד ובני משפחתו הבנק נוהג להעניק שי לציון אירועים משפחתיים שונים.
- **פעילות שוטפת למשפחות העובדים** - הבנק מציע לאורך כל השנה פעילות לעובדים וילדיהם בפעילות סגורה לעובדי הקבוצה בלבד בתשלום סמלי.

פרישה לגמלאות:

קבוצת הבנק מלווה את העובדים גם בעת הפרישה ומציעה תכנית הכנה בנושאים שונים לעובדים העומדים לפני פרישה. נוסף על כך, קבוצת הבנק מייחסת חשיבות גבוהה לשמירת הקשר עם גמלאיה באופן שוטף. במסגרת זו, הבנקים בקבוצה עומדים בכל התחייבויותיהם מול העובדים בגין תכניות תגמול או פרישה, בהיבטים של הפקדות לפנסיה ו/או גמל.

קבוצת הבנק מציעה לעובדים הפורשים לגמלאות מגוון הטבות ופעילויות:

- השתתפות בקורס הכנה לפרישה לרכישת הכלים הבסיסיים למיצוי האפשרויות השונות. התכנית בת 4 ימי הדרכה מלאים, כוללת את הנושאים הבאים: עיבוד תהליך הפרישה והמעבר ל"בגרות שנייה" (ליבת התכנית); כלכלת פרישה: קצבאות, זכאויות, מיסוי, כלכלת משפחה, ירושות וצוואות; אורחות חיים: תנועה, תזונה ואורח חיים בגיל מבוגר; וגמלאות מטעם הבנק. לאור חשיבות הנושא, הקבוצה מציעה גם לבני הזוג של העובדים להשתתף בסדנאות, ללא עלות. במהלך השנה נערכו חמישה מחזורים של קורס הכנה לפרישה, בהם השתתפו כ-262 עובדים ועובדות ובני/ות זוגם/ן.
- מועדון גמלאי הבנק: הבנק ממשיך לתמוך ולשמור על קשר עם גמלאיו באמצעות הפעלת מועדון גמלאי הבנק הנתמך על ידי הבנק ופועל באופן שוטף. בין הפעילויות המוצעות במועדון, ניתן למנות פעילויות חברתיות, הרצאות, מסיבות, אירועי הרמת כוסית לקראת החגים, וכן טיולים ונופשים.

פעילויות רווחה בשנת 2019:

הבנק הבינלאומי:

- כנס יובל ופרישה - התקיים הטקס השנתי לציון והערכה לעובדי הבנק הבינלאומי הפורשים לגמלאות או חוגגים יובל לעבודתם בקבוצת הבנק (40-30-20 שנות עבודה), כאות להערכה והוקרה על עבודתם רבת השנים בבנק.
- יום האישה - אחת לשנה מתקיים אירוע חגיגי לעובדות

הקבוצה לציון יום האישה הבינלאומי. האירוע כולל ארוחת בוקר חגיגית, הופעת אמן אורח וחלוקת שי לעובדות. בנוסף, מציע הבנק לעובדות נופש מאורגן באילת לרגל יום האישה בהשתתפות סמלית.

- אירועים לילדי העובדים - אירועי שיא המיועדים לעובדים וילדיהם בחגים ובחופשים, הכוללים השתתפות באירועי תרבות המיועדים לילדים, כגון הצגה או סרט, ברחבי הארץ.
- הפנינג לעובדים ומשפחותיהם - נערכו שני אירוע הפנינג גדולים לעובדים ולבני משפחותיהם, האחד בפארק המים "מימדיון" והשני בסופרלנד.
- ימי גיבוש למשפחות העובדים - לאורך השנה ובחודשי הקיץ בפרט מוצעות לעובדי הקבוצה פעילויות שונות לרווחת המשפחה, ביניהן טיולים ברחבי הארץ (כגון חרמון, טיול סליחות, ראש הנקרה, ירושלים), ימי כיף בספארי (בוקר ולילה) ובאתרים אחרים, השתתפות בצעדות מקומיות (צעדת הכלניות, צעדת פרדס חנה-כרכור, צעדת ירושלים) ומגוון הצעות לנפש ברחבי הארץ.
- פעילויות העשרה - הרצאות ופעילויות העשרה בתחומים שונים לטובת העובדים.
- גיבושים מחלקתיים - כל יחידות הבנק זכאיות לתקציב שנתי המיועד לגיבוש על פי החלטתן, טעמן ויעדיהם.

בנק מסד:

- אירועי גיבוש - נערכו גיבושי עובדים בחו"ל ובאילת מטעם ועד העובדים. הגיבושים סובסדו באופן חלקי על ידי הנהלת הבנק.
- אירועי הוקרה - התקיים טקס הענקת תעודות לעובדים מצטיינים ולעובדים הוותיקים (לציון 25 ו-40 שנות עבודה בבנק).
- גיבושים מחלקתיים - סדנאות למנהלי מחלקות פרטית, אישית ועסקית. מנהלי המחלקות השונות יצאו לפעילות יומית.

מת"ף:

- אירועי חג - התקיימו אירועי הרמת כוסית לכבוד ראש השנה ופסח, ברחבה המרכזית של בניין החברה. לכבוד חג החנוכה, התקיים אירוע חגיגי לעובדים וילדיהם בנס ציונה שכלל התכנסות חגיגית, כיבוד והצגת תאטרון ברוח החג.
- חגים נוספים צוינו על ידי החברה באירועים נוספים, שכללו כיבוד קל וחלוקת שי סמלי לעובדים ולבני משפחותיהם.
- חוגים לשמירה על אורח חיים בריא - יוגה ופילטיס- זוהי השנה הרביעית לפעילויות הספורט במת"ף. הפעילות ממומנת על ידי העובדים והינה מחוץ לשעות העבודה אך מאפשרת בתוך כותלי מת"ף לעובדים לשמור על אורח חיים בריא וליהנות מהשירות והנחות. בחוגים משתתפים כ-25 עובדים.
- אירוע גיבוש - בחודש מאי התקיים אירוע נופש שנתי לכלל העובדים בשלושה סבבים במלון יערות הכרמל. באירוע השתתפו כ-556 עובדים. הנופש כלל פעילויות מגבשות ולינה במלון.
- בנוסף במהלך השנה התקיימו אירועי גיבושים יחידתיים שנעודו לחזק את החיבור בין העובדים בצוותים.

פעילויות לקידום אורח חיים בריא בקרב העובדים:

קבוצת הבנק פועלת על מנת לקדם אורח חיים בריא בקרב העובדים, על ידי העלאת המודעות לחשיבות תחום זה ועל ידי עידוד העובדים לקחת חלק בפעילויות ספורט במסגרת העבודה. כך למשל, הבנק הבינלאומי מעודד את עובדיו להשתתף בנבחרות ספורט ייצוגיות של הבנק, בענפים שונים בהתאם לתחומי העניין של העובדים. לבנק הבינלאומי יש נבחרות ייצוגיות בענפים קטרגל, כדורשת, טניס שולחן, כדורסל, טניס, ריצה, שיחה, סאפ. חלק מהנבחרות, נוסף על פעילותם הספורטיבית, מבצעות פעילות התנדבותית בקהילה במסגרת הנבחרת. בנוסף על כך, עובדי הבנק הבינלאומי ובנק מסד השתתפו בטורניר הספורטיאדה למקומות עבודה במגוון ענפי ספורט, וכן זכו בגביעים ומדליות. בנוסף, הנגיש הבנק לטובת העובדים סדנת פילאטיס.





שוויון הזדמנויות וגיוון בתעסוקה

קבוצת הבנק הבינלאומי, כארגון שאחד מהאלמנטים העסקיים המרכזיים שלו הוא פנייה למגוון רחב של מגזרים ואוכלוסיות בחברה הישראלית, מאמינה בחשיבות של גיוון רחב בהרכב עובדי הקבוצה. לקידום תעסוקה מגוונת, יש ערך עסקי משמעותי (שכן הוא משפר את יכולת הקבוצה לפנות לקהלי לקוחות מגוונים), וכן ערך עבור החברה והמשק בישראל בכלל. קבוצת הבנק מתנגדת לאפליה מכל סוג. חשוב לנו לאפשר ייצוג מלא של האוכלוסייה וליצור סביבת עבודה מגוונת הנותנת הזדמנות שווה לעובדים ללא הבדלים במגדר, דת, גזע, מוצא, לאום, מוגבלות, גיל ונטייה מינית. הקבוצה מקפידה על שוויון הזדמנויות בכל התהליכים הארגוניים המתקיימים בבנק, ביניהם תהליכי הגיוס והקליטה, תנאי השכר והעסקה, קידום והכשרה מקצועית וכל תהליך ארגוני אחר. ערכים אלו מושתתים על הקוד האתי של קבוצת הבנק "מתן הזדמנות שווה לכל אחד מאתנו להוכיח את יכולתנו וכישורינו". הבנק עושה כל שביכולתו כדי לממש מדיניות זו.

הבנק מקדם גיוון בתעסוקה על ידי גיוס עובדים ממגזרים המהווים מיעוט באוכלוסייה כחלק ממדיניות הגיוס שלו. העצמת אוכלוסיות אלו הינה בעלת ערך מוסף לכל המעורבים - מתן הזדמנויות תעסוקה לעובדים מחד ומתן מענה ללקוחות מהמגזר מאידך. מחלקת משאבי אנוש בקבוצה פועלת בשיתוף פעולה

”קבוצת הבנק הבינלאומי, כארגון שאחד מהאלמנטים העסקיים המרכזיים שלו הוא פנייה למגוון רחב של מגזרים ואוכלוסיות בחברה הישראלית, מאמינה בחשיבות של גיוון רחב בהרכב עובדי הקבוצה. לקידום תעסוקה מגוונת, יש ערך עסקי משמעותי (שכן הוא משפר את יכולת הקבוצה לפנות לקהלי לקוחות מגוונים), וכן ערך עבור החברה והמשק בישראל בכלל.”

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2019:

בנק	יעדים	סטטוס
הבינלאומי	- שדרוג אתר משאבי אנוש - שדרוג האתר ומערכת הפניות הממוכנת של עובדי הבנק למחלקת משאבי אנוש על מנת לחזק את הדיאלוג השוטף עם העובדים. - קיום מפגשים שוטפים בין ההנהלה והעובדים במסגרת שולחנות עגולים. - עריכת סקר BDI לבדיקת שביעות רצון העובדים. - יישום תהליכים לשיפור השירות הפנים הארגוני. - המשך הרחבת היקף פעילויות הרווחה והגיבוש בקבוצת הבנק. - ביצוע טקסים וכנסים: יום האישה - אירוע בוקר לכל נשות הקבוצה, כנס יובל ופרישה 2019, טקס להוקרת עובדים מצטיינים. - קיום אירועים למשפחות עובדי הקבוצה - הפנינג משפחתי בפארק שעשועים והפנינג משפחתי בפארק מים. - השתתפות ספורטאי הבינלאומי בספורטיאדה 2019. - ייזום סדנאות ופעילויות פנאי וספורט לעובדים: פילטיס/התעמלות, סדנאות יצירה, סדנאות הרזיה ואורח חיים בריא, צעדות וטיולים, ערבי סרטים והצגות.	בוצע
מסד	- עריכת טקס הוקרה לעובדים מצטיינים ועובדים ותיקים. - עריכת כנס תכניות עבודה לכלל עובדי הבנק. - עריכת טיולי גיבוש לעובדים בחו"ל ובארץ.	בוצע

יעדים לקידום פעילויות רווחה שנת 2020:

הבנק הבינלאומי

- המשך שדרוג אתר משאבי אנוש - שדרוג האתר ומערכת הפניות הממוכנת של עובדי הבנק למחלקת משאבי אנוש. על מנת לחזק את הדיאלוג השוטף עם העובדים.
- קיום מפגשים שוטפים בין ההנהלה והעובדים במסגרת שולחנות עגולים.
- עריכת סקר BDI לבדיקת שביעות רצון העובדים.
- עריכת סקר שביעות רצון מממשקי העבודה לעובדי הבינלאומי.
- יישום תהליכים לשיפור השירות הפנים הארגוני.

בנק מסד

- עריכת טקס הוקרה לעובדים מצטיינים ועובדים ותיקים.
- עריכת כנס תכניות עבודה לכלל עובדי הבנק.

עם חברות מיון והשמה שלהן התמחויות ספציפיות במגזרים שונים על מנת לבצע את ההתאמות הנדרשות בתהליכי הגיוס והקליטה וכן משקיעה משאבים לייצר סביבת עבודה המתאימה לכלל אוכלוסיית העובדים. יתרה מזאת, הבנק משתף פעולה עם עמותות המתמחות בהעצמה ובשילוב אוכלוסיות מגוונות בשוק העבודה.

שוויון הזדמנויות בשכר:

שכר הבסיס לכל מנהל ועובד בבנק מוגדר על פי תפקיד ודרגה ואינו מתייחס או מושפע כלל ממין של העובד. ניתן למצוא הבדלים בשכר בין העובדים השונים בשל מאפיינים אישיים של העובד, כגון ותק, השכלה, ניסיון מקצועי וכו'.

בשנת 2019, השכר הגבוה ביותר ששולם לעובד בבנק הבינלאומי היה גבוה פי 13.97 מהשכר החציוני בבנק (בניכוי השכר הגבוה ביותר, לצורך חישוב החציון). בשנת 2018 עמד יחס זה על 12.16. נכון לשנת 2019, השכר המינימלי ששולם לעובד/ת בקבוצת הבינלאומי גבוה ב-23.3% משכר המינימום במשק.

יחס שכר לפי מגדר ודרג בבנק הבינלאומי:

בטבלה מטה מתואר היחס בין שכר גברים לנשים לפי דרג (שכר גבר חלקי שכר אישה פחות אחד). חשוב לציין כי היחס בוצע לגבי השכר החודשי בכל דרג.

דרג	יחס שכר ממוצע בין גבר לאישה לפי אותו דרג
הנהלה	17%-
דרג ביניים	8%
הנהלה ראשונית	9%
פקיד	11%

בממוצע שכר הנשים גבוה ב-17% מהשכר של הגברים בהנהלה הבכירה של הקבוצה, בדרגי הנהלה ראשונית שכר הגברים גבוה ב-9% מהשכר של הנשים, בדרג הנהלת הביניים שכר הגברים גבוה ב-8% משכר הנשים, ושכר הפקידים גבוה ב-11% משכר הפקידות.

שוויון בזכויות:

כל העובדים בקבוצת הבנק, ללא הבדל מגדר, זכאים לחופשת לידה על פי החוק. הורים השבים לעבודה נהנים מגישה מתחשבת בצרכיהם בתקופה שלאחר החזרה לעבודה ומהבנה בצורך באיזון בין החיים האישיים לעבודה. התחשבות זו באה לידי ביטוי בגמישות בשעות העבודה, בזיכוי מספר ימי מחלה וחופשה רבים יותר וגם בגובה דמי ההבראה מוגדלים יותר בהשוואה למקובל לשוק. בנוסף, הבנקים בקבוצה מעניקים להורים תנאים מעבר לקבוע בחוק, כגון זכאות לשעת הורות עד לשנה מיום הלידה לעומת ארבעה חודשים מיום החזרה מחופשת הלידה כקבוע בחוק.

שוויון הזדמנויות מגדרי:

קבוצת הבנק פועלת למימוש הפוטנציאל הנשי במקום העבודה. הקבוצה עדה לתרומתן הייחודית של הנשים בבנק ובמשק. הקבוצה שמרה על אחוז גבוה של נשים בכל הדרגים ועל שילובן בתפקידי מפתח. נשים מהוות 66% מכלל העובדים בקבוצה, 59% בניהול דרג ראשון, 57% אחוז בניהול דרג ביניים ו-43% בהנהלה בכירה.

מינעת הטרדה מינית:

בכל אחד מהבנקים בקבוצה (ובמת"ף) מונתה ממונה למניעת הטרדה מינית ובכל יחידות הבנק קיים תקנון המפרט בין היתר את דרך הפנייה לממונה במקרה של תלונה. עובדי הקבוצה מקבלים מידע רלוונטי במטרה למנוע אירועי הטרדה מינית. במסגרת זו, אחת לשלוש שנים העובדים נדרשים לרענן את היכרותם עם התקנון והתרבות הרצויה, ונדרשים לעבור הכשרה בנושא באמצעות לומדה מחייבת. בשנת 2019 1008 מעובדי הקבוצה השלימו את הלומדה.

בשנת 2019 הוגשו בקבוצה תלונות ספורות בנושאי הטרדה מינית אשר נבדקו עפ"י דין. בהתאם לתוצאות הברור, בוצעו פעולות מתאימות למניעת הישנות המקרה.

קידום תעסוקה במגזר החרדי:

מערך פאג"י מתמחה בשירות לאוכלוסייה חרדית ודתית. הבנק מסתייע באמצעי מדיה שפונים לאוכלוסיית המגזר: פרסום מודעות דרושים בעיתונות החרדית, פעילות יזומה מול מוסדות החינוך החרדיים לגיוס עובדים מתאימים ושיתופי פעולה עם חברות השמה, שלהן התמחויות ספציפיות בתחום. גם לאחר קליטת עובדים חרדים בארגון, פועלת קבוצת הבנק באופן שוטף להתאמת סביבת העבודה לצרכי העובדים, הן מבחינה מקצועית וכן בפעילויות הרווחה השונות. התאמות הבנק למגזר החרדי באות לידי ביטוי הן בפיקוח המזון תחת כשרות מהדרין, נפשים מותאמים, והתאמות מיוחדות בדיאלוג עם העובדים החרדים.

קידום תעסוקה במגזר הערבי:

כשליש מסך הסניפים והשלוחות של הבנק ממוקם באזור גיאוגרפי הפונה ברובו לאוכלוסייה מהמגזר הערבי. הגיוסים נעשים ע"י פרסום באמצעי המדיה שפונים לאוכלוסיית המגזר (עיתונות ואינטרנט), באמצעות שיתופי פעולה עם גורמים במערכת החינוך ובהסתדרות המורים והן באמצעות שיתוף פעולה עם חברות השמה, שלהן התמחויות ספציפיות בתחום.

קידום תעסוקה לאנשים עם מוגבלות:

קבוצת הבנק מעניקה חשיבות עליונה לשילוב אנשים עם מוגבלות וקליטתם לעבודה ופועלת באופן שוטף בהתאם לצו ההרחבה לעידוד ולהגברת תעסוקה לאנשים עם מוגבלות ולהתאמת סביבת העבודה לתפקודם בדרכים הבאות:

- בכל קבוצת הבינלאומי מונו אחראים להעסקת אנשים עם מוגבלות אשר הוכשרו לכך ולקחו חלק באירועים ופעילויות בנושא העסקת עובדים עם מוגבלות, בשיתוף עם ארגונים מתמחים בתחום ביניהם "נגישות ישראל", "עסק שווה", הג'וינט ומשרד הכלכלה.
- קבוצת הבינלאומי מקפידה על סביבת עבודה הולמת ומותאמת במקרים של קליטת עובדים חדשים עם מוגבלות פיזית, או במקרים בהם נדרשים לכך עובדים אשר חל שינוי במצבם הבריאותי.
- במידה ויש צורך, קבוצת הבנק פועלת להתאמת תפקיד המותאם לתפקודם של עובדים בעלי מוגבלות, הן מבחינת מרחק ממקום מגוריהם, שעות העבודה ואופי התפקיד.
- במידת הצורך מבוצעות התאמות בתהליכי המיון של מועמדים חדשים או של עובדי הבנק במסלולים לקידום ניהולי או מקצועי. מחלקות משאבי אנוש בקבוצה פועלות בשיתוף מלא עם חברות מיון והשמה לבצע את מירב ההתאמות הנדרשות במבחני המיון וההשמה.

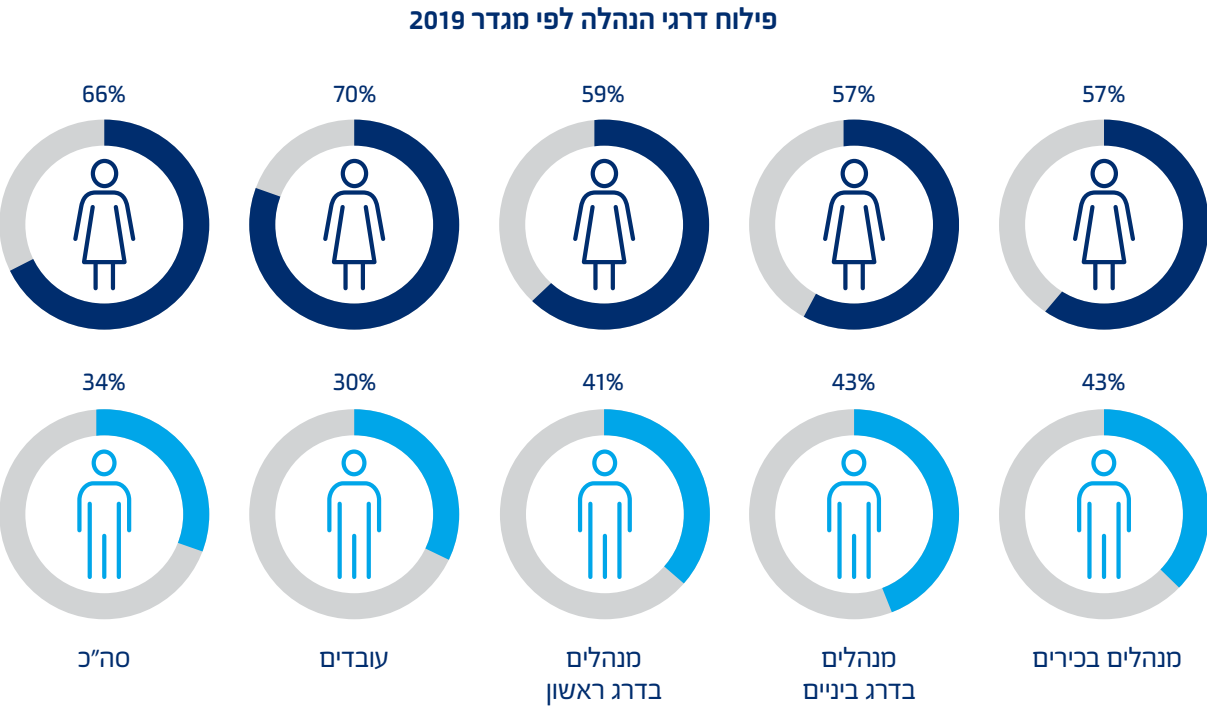
- חלק מהבנקים בקבוצה נמצאים בקשר עם גופים מגייסים המתמחים בעובדים עם מוגבלות.

הפעילויות בשנת 2019:

- בשנת 2019 לא התקבלו תלונות על מקרי אפליה בקרב עובדי קבוצת הבנק.
- כלל המנהלים בקבוצה הם ישראלים.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2019:

יעדים	סטטוס
ביצוע סקר מקיף בקרב העובדים לבירור מידת העמידה של הבנק בהנחיות הרגולטוריות בנושא העסקת אנשים עם מוגבלויות.	בוצע
ביצוע פעילות להטמעת חשיבות גיוון בתעסוקה ושוויון הזדמנויות בקרב העובדים. סוף רבעון ראשון של שנת 2021	נדחה לביצוע עד סוף רבעון ראשון של שנת 2021





” תכניות ההכשרה בקבוצת הבנק עוסקות בטיפוח ופיתוח יכולות, ברמת הפרט וברמת הארגון, בהקניית כלים ומיומנויות למנהלים בכל הדרגים, ובקיום תהליכים שוטפים של הקניית ידע ומיומנויות הממוקדים בשיפור הביצועים של הארגון בכללותו. זאת, במטרה להביא למקסום רמת המקצועיות, תוך עידוד למצוינות תמידית. ”

הכשרה ופיתוח עובדים

בסביבה התחרותית בה הקבוצה פועלת, חוזקה של קבוצת הבינלאומי מתבטא בהון האנושי שלה שהוא פני הבנק, הן מול לקוחותיה והן כלפי פנים. כנותנת שירות פיננסי ברמה גבוהה, הקבוצה רואה את עצמה מחויבת לספק לקהל לקוחותיה ולשאר מחזיקי העניין את השירות המקצועי ביותר. לשם כך, הקבוצה פועלת באופן שוטף להעצמת ההון האנושי וטיפוחו באמצעות הכשרה, פיתוח אישי ועידוד למצוינות. הבנק מטפח תרבות של למידה ופיתוח כלים מקצועיים להעצמת יכולותיהם של עובדי הבנק. תכניות ההכשרה אלו מעודדות פיתוח אישי, צמיחה ארגונית ושמירה על מצוינות מקצועית.

תכניות ההכשרה בקבוצת הבנק עוסקות בטיפוח ופיתוח יכולות, ברמת הפרט וברמת הארגון, בהקניית כלים ומיומנויות למנהלים בכל הדרגים, ובקיום תהליכים שוטפים של הקניית ידע ומיומנויות הממוקדים בשיפור הביצועים של הארגון בכללותו. זאת, במטרה להביא למקסום רמת המקצועיות, תוך עידוד למצוינות תמידית. הקבוצה פועלת בקרב אוכלוסיית המנהלים והעובדים באופן מובנה והדרגתי שמביא לרכישת ידע מקצועי ומיומנויות שונות הנדרשות מהם בתפקידיהם.

בקבוצה שתי יחידות הדרכה:

1. מחלקת קבוצתית, המנוהלת במטה הבינלאומי ומשרתת את כלל הבנקים.
2. מחלקת בקרה ואיכות במת"ף, האמונה על הדרכות ייעודיות בארגון, בדגש על עולמות התוכן הטכנולוגיים.

המחלקות נותנות מענה לצרכי הבנקים ויעדיהם במקביל לקידום ולפיתוח מיומנויות מקצועיות ואישיות של המנהלים והעובדים ובניית אופק קידום בטווח הארוך.

פעילות ההדרכה מקדמת את הידע של עובדי הקבוצה בעולמות התוכן הבאים:

- הכשרה בנקאית בסיסית
- הכשרה מקצועית בתחומי אשראי, שוק ההון, משכנתאות, מטבע חוץ וסחר חוץ
- הכשרה בשירות לקוחות ומכירות
- למידה של מיומנויות רכות (התנהגויות אישיות, חברתיות ותקשורתיות, המסייעות לביצוע התפקיד)
- הכשרה בתחומי אתיקה מקצועית ואישית ומניעת שחיתות
- הכשרת שדרות ניהול של הקבוצה
- סיוע מקצועי בהטמעת מערכות תפעוליות
- קידום מיומנויות מקצועיות ייחודיות
- הכשרות טכנולוגיות
- הכשרה על בסיס מענה לצרכים רגולטוריים

כמו כן, כל המחלקות מקיימות בחינה שוטפת של צרכי ההכשרה באמצעות בדיקות פערי ידע אובייקטיביים וסובייקטיביים ותהליכי מיפוי שונים. המחלקות אף מקפידות לבדוק את מקצועיות פעילותן באמצעות משובים אנונימיים ממשתתפי הקורסים השונים ומבחינים נוספים המשקפים את איכות ההדרכה. בנוסף, קבוצת הבנק מתאימה את תכנית ההכשרה השנתית להתפתחויות השוק ולדרישות הרגולטוריים.

בשנת 2019 התקיימו 17,003 ימי הדרכה לכלל עובדי קבוצה, המהווים כ-67 משרות וכ-425 ימי הדרכה שנתיים בממוצע לכל עובד בקבוצת הבנק (עליה של כ-18% ביחס לשנת 2018). בנוסף לכך, התקיימו כ-12,572 שעות הדרכה מתוקשבות, המהוות כ-3.15 שעות הדרכה לעובד בממוצע (עליה של כ-26% ביחס לשנת 2018).

הכשרות מקצועיות:

הכשרות מקצועיות לעובדי הקבוצה כוללות קורסי מבואות בסיסיים בתחומי ידע שונים המהווים בסיס נדרש להכשרות מתמחות יותר.

כל עובד חדש אשר נקלט בקבוצה לכלל התפקידים משתתף במספר קורסי יסוד אשר מכשירים אותו לתואר "בנקאי". בשנים האחרונות פעלו המחלקות לצמצום פערי ידע גם בקרב עובדים ותיקים באמצעות תהליכי מיפוי ידע נרחב ובניית קורסים ייעודיים לעובדים ותיקים. בהמשך, העובדים מקבלים הכשרה מעמיקה בנושאים מקצועיים לפי תחומי עיסוקם. בנוסף על הידע המקצועי מתקיימות סדנאות בתחום המיומנויות הרכות והעשרה ופיתוח אישי וניהולי כפלטפורמה ראויה ליישום הידע המקצועי ומיצוי המקצועיות והמצוינות.

הפעילות בשנת 2019:

- בשנת 2019 התקיימו 18 סוגי קורסים מקצועיים במתכונת של 3 ימי לימוד ומעלה (סה"כ 54 מחזורים). בנוסף, נערכו 72 סוגי סדנאות מקצועיות וימי עיון מקצועיים במתכונת של עד שני ימי לימוד (סה"כ 361 מחזורים).
- בקורסים המקצועיים השתתפו למעלה מ-1100 עובדים והם כללו הכשרות בנושאים שונים: קורס משכנתאות (3 מחזורים), קורס בנקאות לעובדים חדשים (18 מחזורים), קורסי אקסל ברמות שונות (4 מחזורים), קורסי מכשירים פיננסיים (2 מחזורים) קורס בנקאי טלפוני (2 מחזורים) קורס אשראי לנדל"ן (מחזור אחד), קורס אשראי בכיר (מחזור אחד), קורס תשאול (מחזור אחד).
- בסדנאות המקצועיות השתתפו אלפי עובדים בהכשרות הנוגעות לעולמם המקצועי (ובסך הכל, היו בכלל הסדנאות למעלה מ-5,600 משתתפים, כלומר רבים מעובדי הקבוצה השתתפו ביותר מסדנא אחת). בין הסדנאות שהועברו ניתן למנות את: סדנת ניהול חשבון (9 מחזורים), סדנת הלוואות (9 מחזורים), סדנת אשראי ובטחונות (8 מחזורים), סדנת פתיחת חשבון תאגיד (8 מחזורים), סדנת מט"ח (7 מחזורים), סדנת הכרת דו"חות כספיים (5 מחזורים), סדנת סחר חוץ וייבוא (3 מחזורים), סדנת שירות למנהלי מחלקות (מחזור אחד).
- הכשרות מקצועיות במת"ף: הכשרות טכנולוגיות ייעודיות לאנשי הפיתוח, התשתיות ואבטחת המידע- גרסאות, כלים, מוצרים וכו'.



” מחלקת ההדרכה מקיימת תהליך בדיקה של אפקטיביות ההדרכה ורמת שביעות הרצון של העובדים מההכשרות ”

בדיקת שביעות רצון מההדרכה:

מחלקת ההדרכה מקיימת תהליך בדיקה של אפקטיביות ההדרכה ורמת שביעות הרצון של העובדים מההכשרות בדרכים הבאות: בחינת אפקטיביות ההדרכה - באמצעות מבחן מיצב ומבחן סופי. הבדיקה בוחנת את השינוי ברמת הידע הנרכש במהלך ההדרכה באמצעות מבחני ידע לפני ואחרי הדרכה. בשנת 2019 התהליך בוצע ביחס ל-21 סוגי הכשרות מקצועיות מרכזיות.

משובים - בסיום כל הכשרה מועבר משוב אנונימי ממוחשב לכלל התלמידים, לצורך מדידת שביעות רצונם מהשיעורים ומרמת ההדרכה. כמו כן, מתקיימת שיחת סיכום בסיומה של כל הכשרה בהשתתפות מנהל מחלקת ההדרכה או סגנו במסגרתה ניתנת לכל תלמיד האפשרות להביע את דעתו.

יעדים לפעילות הכשרה ופיתוח עובדים שנת 2020:

- ביצוע טרנספורמציה דיגיטלית למערך ההדרכה על ידי המרת קורסים ללמידה היברידית פעילה.
- שזירת עולם המיומנויות בתכני הלמידה הקיימים.

פיתוח עובדים במת"ף:

הכשרות מקצועיות: התקיימו הכשרות טכנולוגיות ייעודיות לאנשי הפיתוח, התשתיות ואבטחת המידע, בנוגע לסוגיות טכנולוגיות מתקדמות ומגוונות בהתאם לצרכים הארגוניים. בנוסף, הועברו סדנאות בנושאים בנקאיים שונים כגון הלוואות, אשראי, בטחונות ומשכנתאות על מנת לחבר את העובדים לליבת הפעילות של הקבוצה. פיתוח מנהלים: במהלך 2019 התקיים קורס פיתוח מנהלים לדרג ראש צוותים. כמו כן, במסגרת תכניות המשך לפיתוח מנהלים, התקיימו אחת לרבעון פורום קבוצת למידה עמיתים לכלל דרגי ההנהלה. המפגשים הונחו על ידי יועצת חיצונית בכירה, בנושאים כגון: תפיסת תפקיד, הנעת עובדים, משוב וחניכה, עבודת ממשקים ובניית תכנית ניהולית. הפורמט כלל מפגשים בקבוצות אורגניות קטנות (כ-15 משתתפים בכל קבוצה מדרג ניהולי זהה) בהם, נוסף על מתן הכלים, התקיים שיח ולמידה הדדית.

הכשרות ניהוליות:

בתחום הניהול מתקיימות בקבוצת הבנק הכשרות ניהוליות מובנות לכל דרגי הניהול, העוסקות במתן כלים ניהוליים ומנהיגותיים ומקסום יכולותיהם של מנהלים בתפקיד ולקראת תפקיד, לצד תהליכים שוטפים להכשרת עתודות ניהול ולהקניית ידע, כלים ומיומנויות בתחומים מקצועיים ותומכים למנהלים מכהנים. ההכשרות למנהלים מועברות בשיתוף מחלקת משאבי אנוש. ההכשרות כוללות קורסים ארוכי טווח, העשרות ניהוליות וסדנאות ניהוליות שונות המותאמים לדרגי הניהול השונים.

בשנת 2019 עברו כ-762 מנהלים הכשרות במגוון תחומים, ביניהן: קורס ניהול בסיסי, קורס ניהול מתקדם, מציגות תפעולית, חדשנות וחשיבה יצירתית, ועוד. בנוסף, ניתנות הכשרות פרטניות ואימון אישי למנהלים בדרגים שונים.

הכשרות רגולטוריות:

להשלמת מעגל ההכשרה מושם דגש על נושא הרגולציה כנדבך נוסף למקצוענות ולמציאות. זאת בנוסף לשילוב תכני הרגולציה באופן שוטף בקורסים ובפעילויות ההדרכה, אלמנט שהיווה את אחד האתגרים המורכבים שנוספו במהלך השנה: לתת מענה מקצועי וזמין לדרישות הרגולציה, בשילוב עם המיקוד ביעדים העסקיים.

בשנת 2019 התקיימו במחלקת ההדרכה הכשרות רגולטוריות במגוון נושאים כגון: חוק אשראי הוגן, חוק צמצום המזומן, ואיסור הלבנת הון. בנוסף, הרצאות בתחומי הציות הרגולטוריות משולבות במגוון קורסים של מחלקת ההדרכה.

משקיעים בניהול האחראי שלנו





ממשל תאגידי

מאחר וקבוצת הבנק הינה חלק מהמערכת הבנקאית בישראל, היא כפופה למערכת חקיקה ורגולציה רחבת היקף המסדירה את תחום הבנקאות. מערכת זו היא הבסיס החוקי המרכזי לפעילות הקבוצה. החוקים המרכזיים החלים על הקבוצה הינם פקודת הבנקאות, חוק בנק ישראל, חוקי הבנקאות בנושא רישוי ושירות ללקוח ועוד. מכוח חוקים אלו נתונים הבנקים בקבוצה לפיקוחו של בנק ישראל ובמיוחד לפיקוחם של נגיד בנק ישראל ושל הפיקוח על הבנקים, וחלים עליהם כל ההוראות, הכללים, ההנחיות והצווים שמוצאים מכוח סמכותם. נוסף על החקיקה הבנקאית, הקבוצה כפופה בפעילותה גם למערכות חקיקה מקבילות המסדירות את פעילות הקבוצה בתחומים שונים, כגון פעילות כחברה ציבורית, פעילות בתחום שוק ההון, בתחום המשכנתאות ועוד. גם בתחומים אלו חלים על הקבוצה, נוסף על דברי החקיקה, הוראות, כללים והנחיות של רשויות המדינה המוסמכות ובהם של רשות ניירות ערך, של הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר, של הבורסה לניירות ערך, הוראות ה-FATCA וה-CRS וההוראות של רשות התחרות.

חוקים נוספים בנושאים ייחודיים מטילים על כלל המערכת הבנקאית חובות והוראות ספציפיות, לדוגמה דיני איסור הלבנת הון ומימון טרור, חוק נתוני אשראי, חקיקה בתחום הגנת הפרטיות ועוד. מזכירות הבנק הבינלאומי מסייעת לפעילות הדירקטוריון

ומרכזת את פעילותו, בין השאר בתחומים הבאים: קיום ישיבות מליאה והועדות השונות, אסיפות כלליות, רישום פרטוקולים, מעקב אחר החלטות הדירקטוריון וועדותיו, מעקב אחר קיום דיונים תקופתיים בנושאים רגולטוריים, העברת דיווחים שונים לגורמים רגולטוריים, ניהול מרשם בעלי המניות, תשלום גמול לדירקטורים, טיפול בנושא עסקאות עם "אנשים קשורים" ו"בעלי עניין" וביצוע תשלומי דיבידנד.

פעילות הדירקטוריון והרכבו

הנהלות הבנקים בקבוצה מוכוננות ומונחות על ידי הדירקטוריון של אותו בנק וועדותיו באשר לאסטרטגיה ולמדיניות העסקית של הבנק, כאשר חברת הבת הבנקאית פועלת בהתאמה למדיניות הקבוצתית הנקבעת ע"י הבנק הבינלאומי. במסגרת זו, שלושה חברי הנהלת הבנק הבינלאומי מכהנים כדירקטורים בחברת הבת הבנקאית, אחד מהם מכהן כיו"ר הדירקטוריון. במסגרת הכונת הדירקטוריון מאושרים על ידי הדירקטוריון המטרות, היעדים הכמותיים והאיכותיים, תחומי הפעילות של הבנק והקצאת המשאבים ביניהם.

הדירקטוריון של כל בנק בקבוצה פועל על פי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בחוק, ומשמש יד מכוונת להנהלת הבנק, לרבות

נושאים חברתיים וסביבתיים בתחום האחריות התאגידית מנוהלים ומפוקחים על ידי הדירקטוריון ונידונים במספר פורומים, הן במליאת הדירקטוריון והן במסגרת דיוני הוועדות השונות. הנושאים הנידונים על ידי הדירקטוריון כוללים בין השאר נושאי העסקה אחראית, מתן אשראי לפרויקטים סביבתיים, צמצום השפעות סביבתיות ועוד.

קביעת מדיניות בכל תחומי הפעולה של הבנק, ניהול סיכונים, ציות, אשראי, איסור הלבנת הון, תכנית אכיפה פנימית בני"ע, בגביה ובדיני תחרות ועוד. לדירקטוריון הבנק תפקיד מרכזי בהתוויית האסטרטגיה העסקית של הקבוצה וקביעת תיאבון הסיכון של הבנק. על בסיס התכנית האסטרטגית הרב-שנתית של הבנק, מגישה ההנהלה לדירקטוריון תכנית עבודה שנתית ואת תקציבי הבנק, תוך פירוט כמותי ואיכותי של תמהיל ההכנסות, ההוצאות וההשקעות שהנהלת הבנק קבעה לעצמה כיעדים ארוכי טווח ויעדים פרטניים לשנת העבודה השוטפת. במסגרת תפקיד זה, הדירקטוריון מאשר אחת לשנה את תכנית העבודה השנתית ואת מדיניות הסיכונים של הבנק בתחומי הסיכון המהותיים השונים, כגון סיכונים אשראי, סיכונים שוק, סיכונים נזילות וסיכונים תפעוליים. תכנית העבודה והמדיניות מציבות סטנדרטים לניהול, למדידה, לבקרה ולדיווח על החשיפה לסיכונים השונים, וכוללות בין השאר, את תיאבון הסיכון, מסגרות הסיכון ותקרות החשיפה המותרות בתחומי הפעילות ובמגזרים השונים. במסגרת זאת הדירקטוריון מתאים את מדיניות החשיפה לסיכונים השונים לשינויים ולתמורות בשווקים הפיננסיים ולסביבת הפעילות של הבנק. בנוסף, הדירקטוריון מאשר את תכנית העבודה של מחלקת הציות ומוודא שהתוכנית מבוססת ומוכוננת סיכון ועמידות לתת מענה אפקטיבי ההולם את תיאבון הסיכון. הדירקטוריון בוחן מידי שנה את הגדרת התיאבון והסובלנות לסיכון הציות, ומפקח על טיפול יעיל בממצאי ציות על ידי הנהלת הבנק.

לדירקטוריון תפקיד חשוב גם בפיקוח על דרגי הביצוע הבכירים של הבנק, על מנת שפעילותם תעלה בקנה אחד עם המדיניות שנקבעה. חשוב לציין שהדירקטוריון הוא הגוף הממנה את המנהל הכללי וקובע את אופן עבודתו וחובותיו כלפי הדירקטוריון, וכן מאשר את מינויים של נושאי משרה בכירים ובעלי תפקידים נוספים ואת התגמול שיינתן להם. הדירקטוריון גם דן בביצועיהם של גורמים אלו.

הדירקטוריון וההנהלה של כל בנק בקבוצה אחראים על התוויית החזון, הערכים, האסטרטגיה, והמטרות בתחומי הפעילות של הבנק; התוויית תרבות ארגונית וסטנדרטים של התנהגות מקצועית ותכנית להתמטעם בכל דרגי הבנק; ווידוא קיומם של תחומי אחריות (Accountability) ודיווח ברורים בנושא ציות לחוק ולרגולציה; ודיון בכל אירוע חריג ובכל נושא בעל חשיבות מהותית לפעילות הבנק או לפיקוח והבקרה על ניהולו. חברי הדירקטוריון מאשרים את תכנון ההון, דנים בצורה תקופתית במצבו הכספי של הבנק ואומנים גם על אישור הדו"חות הכספיים. אחת לשנה, הדירקטוריון סוקר את מערכת הבקרה הפנימית ואת הנהלים להערכת ההון. מעבר לכך, תחומי האחריות של הדירקטוריון

נוגעים גם למינוי ואופן העבודה של גורמי בקרה פנימיים וחיצוניים; התקשרויות ופעולות הטענות אישור על פי דין או על פי החלטת הדירקטוריון; ביצוע שינויים במבנה הקבוצה, גיוס הון והשקעות, ובכלל זאת מימוש השקעות קבועות, הנפקת ניירות ערך ובחינה תקופתית של הלימות ההון של הבנק ועוד. כדי לקדם את הידע וההבנה של הדירקטורים בקבוצת הבנק, נבנית בכל שנה תכנית הדרכה ייעודית לדירקטורים אשר משתתפים בהשתלמויות מקצועיות באופן שוטף, בנושאים עסקיים ואחרים. בשנת 2019 עברו הדירקטורים מספר השתלמויות בתחומים שונים כגון: בינה מלאכותית, תחרות במערכת הפיננסית, נגזרים, ממשל תאגידי סייבר, והכשרות בתחומים רגולטוריים.

באחריות הדירקטוריון לאשר את מדיניות הטיפול בתלונות הציבור ואת אמנת השירות של נציגי תלונות הציבור. בתחום זה מקיים הדירקטוריון דיון בדו"חות התקופתיים של נציגי תלונות הציבור, לפחות אחת לשנה וסמוך ככל הניתן למועד קבלתם. במסגרת זו מוודא הדירקטוריון שפונקציית הטיפול בתלונות הציבור מאוישת כהלכה ומחזיקה במשאבים ובסמכויות הדרושים לביצוע תפקידה. בין תפקידיו הנוספים של הדירקטוריון ניתן למנות את הפיקוח על יישומה האפקטיבי של מדיניות ניהול הסיכונים בבנק; הדירקטוריון בכל בנק בקבוצה מאשר אחת לשנה את תכנית העבודה השנתית ואת מדיניות ניהול הסיכונים בתחומי הסיכון המהותיים השונים, כגון סיכונים אשראי, סיכונים שוק, סיכונים נזילות וסיכונים תפעוליים. תכנית העבודה והמדיניות מציבות סטנדרטים לניהול, למדידה, לבקרה ולדיווח על החשיפה לסיכונים השונים, וכוללות בין השאר, את תיאבון הסיכון, מסגרות הסיכון ותקרות החשיפה המותרות בתחומי הפעילות ובמגזרים השונים. במסגרת זאת הדירקטוריון מתאים את מדיניות החשיפה לסיכונים השונים לשינויים ולתמורות בשווקים הפיננסיים ולסביבת הפעילות של הבנק. בנוסף, הדירקטוריון מאשר את תכנית העבודה של מחלקת הציות ומוודא שהתוכנית מבוססת ומוכוננת סיכון ועמידות לתת מענה אפקטיבי ההולם את תיאבון הסיכון. הדירקטוריון בוחן מידי שנה את הגדרת התיאבון והסובלנות לסיכון הציות, ומפקח על טיפול יעיל בממצאי ציות על ידי הנהלת הבנק.

בהתאם לנוהלי הדירקטוריון בכל אחד מהבנקים בקבוצה, אם וככל שנדרשת העלאת נושא דחוף בפני מליאת הדירקטוריון, ניתן לכנס ישיבה דחופה, לרבות ישיבה בעזרת שימוש באמצעי תקשורת או החלטה בכתב, ובמסגרתה לקבל החלטות כנדרש, והכל בהתאם לתנאים שנקבעו בנוהל הדירקטוריון ובדין. בנהלי הדירקטוריון של כל אחד מהבנקים בקבוצה נקבעו הוראות המסדירות את זכות הדירקטור לקבלת מידע הדרוש לו לצורך מילוי חובותיו כדירקטור, ובמידת הצורך - לקיים התייעצות עם גורמים שונים במסגרת מילוי תפקידו, וזאת בהתאם להוראות הדין (לרבות חוק החברות, התשנ"ט-1999) ובהתאם להוראות ניהול בנקאי תקין 301 בנושא הדירקטוריון.

הדירקטוריון מבצע אחת לשנה הערכה מקיפה של ביצועי ההנהלה. בנוסף, אחת לשנתיים נערכת הערכת ביצועי הדירקטוריון. על בסיס הערכות אלו נגזרים יעדים לשיפור ותכניות עבודה לביצוע, על מנת לחזק את פעילותם של גופים אלו ואת הממשל התאגידי של הקבוצה באופן כללי.

הרכבי הדירקטוריונים בקבוצת הבינלאומי בסוף שנת 2019:		
סה"כ הדירקטורים	הבינלאומי	מסד
מספר דירקטורים חיצוניים	12	10
דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית	8	5
דירקטורים בעלי מיומנות חשבונאית ופיננסית בוועדת הביקורת	12	8
מספר נשים בדירקטוריון	5	3
דירקטורים עד גיל 30	1	0
דירקטורים בגילאי 31-50	11	0
דירקטורים בגילאי 51+	29	13
מספר ישיבות כלל ועדות הדירקטוריון	53	21
האם יו"ר הדירקטוריון הינו בלתי תלוי (כן/ לא)	לא	לא
מה גילו של הדירקטור הצעיר ביותר	45	53
מה גילו של הדירקטור המבוגר ביותר	79	83
הגיל הממוצע בדירקטוריון	65.75	61.25
ותק בדירקטוריון	הדירקטור הוותיק ביותר מונה בשנת 2003, והדירקטור החדש ביותר מונה בשנת 2019. הותק הממוצע בדירקטוריון הוא 7 שנים.	הדירקטור הוותיק ביותר מונה בשנת 1985 והדירקטור החדש ביותר מונה בשנת 2018. הותק הממוצע של חברי הדירקטוריון הוא 8.5 שנים.

ועדות הדירקטוריון

הן בדירקטוריון הבינלאומי והן בדירקטוריון בנק מסד ישנן מספר ועדות הפועלות באופן קבוע. כמו כן, כל דירקטוריון בקבוצה ממנה לפי הצורך ועדות נוספות, כגון ועדת חובות בעייתיים או ועדת אסטרטגיה (הפועלת בבנק מסד אחת ל-5 שנים). התפקידים ותחומי האחריות של הוועדות השונות נקבעים בנהל הדירקטוריון ובכפוף לדין. תחומי העיסוק של הועדות נוגעים למרבית היבטי הפעילות של הדירקטוריון, ובמקרים רבים נערך בהן דיון מקדים לדיונים בדירקטוריון.

ועדת הביקורת אחראית על פעילותם של המבקרים הפנימי והחיצוני של הבנק, הבטחת איכות עבודתם, וכן על מינוים. הוועדה דנה בדו"חות הביקורת הפנימית והחיצונית של הבנק, ומעבירה את הדו"חות שהיא רואה לנכון לדיון במליאת הדירקטוריון. הוועדה אחראית לאיתור ליקויים בפעילות הבנק, ולהציע לדירקטוריון דרכים להתמודדות עימם. הועדה דנה בתלונות עובדים אודות ליקויים בניהול עסקי הבנק, ומסדירה את אופן העברת התלונות והטיפול בהן, וכן את ההגנה על עובדים שהתלוננו. הוועדה קובעת נהלים לגילויי ניגודי עניינים בבנק, ופועלת למניעת פעילות בניגודי עניינים. הוועדה דנה בדו"חות הכספיים ובדו"חות גילויי המידע לציבור. אחד הסיכונים המהותיים עימו מתמודד הבנק הוא

העבודה בתחומי החדשנות והדיגיטל, ודואגת להקצאת משאבים הולמת למימוש יעדים אלו. בנוסף, הוועדה עוסקת בתחומים נוספים הקשורים למנהל, לרבות תכנית העבודה השנתית של חטיבת משאבים, תכניות העתודה הניהולית של הבנק, תכנית הפיתוח הארגונית ותכנית ההכשרה השנתית של מערך ההדרכה. בנוסף, הועדה דנה ומאשרת סוגיות כלליות וחריגות הקשורות לתחומי משאבי אנוש ובינוי, כגון תקנים, ניוד עובדים, חופשות חריגות ועוד. כמו כן, הוועדה מקבלת דיווחים שנתיים על התרומות לקהילה, ומעת לעת בקשות לתרומות חריגות. אחת לשלוש שנים דנה הועדה בריענון הקוד האתי של הבנק, אמצעי הפצתו, ביצוע בקרות על קיומו בפועל ומנגנון הטיפול במקרי הפרה.

ועדת ניהול הסיכונים מרכזת את פעילות הדירקטוריון בתחומי ניהול הסיכונים, ויוצרת תשתית דיונית בתחום עבור הדירקטוריון. הועדה דנה באסטרטגית הסיכון הכוללת של הבנק, תוך הסתכלות הן על ההווה והן על העתיד. הועדה מפקחת על אופן ניהול הסיכונים בבנק, ועל פעילותה של חטיבת ניהול הסיכונים. על בסיס המלצות הועדה, הדירקטוריון סוקר ומאשר באופן עיתי את מסמך המדיניות לניהול כל אחד מהסיכונים המהותיים. את מסגרת ניהול הסיכון המעוגנת במסמך המדיניות עבור כל אחד מהסיכונים המהותיים (ביניהם סיכוני איסור הלבנת הון ומימון טרור), ולוודא באמצעות דיונים במסמך

הסיכונים הרבעוני המובא לדיון על ידי החטיבה לניהול סיכונים, וכן באמצעות דיונים בדיווחים נוספים המובאים לדיון בוועדה, כי מדיניות ניהול הסיכונים מיושמת בצורה אפקטיבית בבנק, לרבות פיקוח על עבודת ההנהלה. מעבר לכך, באחריות הדירקטוריון להתוות תרבות ארגונית של ניהול סיכונים וסטנדרטים של התנהגות מקצועית ויושרה, ולוודא הטמעתם בכל דרגי הבנק.

ועדת הלוואות דנה באסטרטגית ניהול האשראי ובמדיניות ניהול סיכון האשראי של הבנק וממליצה לדירקטוריון על אישורה, לפקח על עמידת הבנק במדיניות האשראי שאושרה ע"י הדירקטוריון, ולדון ככל שנדרש בצורך בהכנסת שינויים באסטרטגיה ובמדיניות האשראי. הוועדה עוקבת אחר תמונת מצב האשראי וההתפתחויות בו, לפי דוחות ופרמטרים הנקבעים ע"י הוועדה מעת לעת. הוועדה מקבלת סקירות ענפיות ודנה בהן. לוועדה מוקנות סמכויות לאישור בקשות אשראי, ולאישור מחיקה או ויתור על חובות, הסדרי גביית חובות, וכל הסדר בקשר עם תביעות, והכל בהתאם לתנאי מסמך מדיניות האשראי.

בנוסף, מזה כמספר שנים פועלת בקבוצת הבנק ועדת היגוי בה חברים שני חברי דירקטוריון הבנק לתחום התרומה לקהילה במטרה לעקוב מקרוב, לכוון, ליזום ולהתוות מדיניות על כלל פעילות הקבוצה למען הקהילה באופן שוטף.

הרכב וועדות הדירקטוריון:

הבנק הבינלאומי:

ועדת תגמול	ועדת ביקורת	טכנולוגיית מידע, חדשנות טכנולוגית ומנהל	ועדת ניהול סיכונים	ועדת הלוואות
מספר דירקטורים חברים בוועדה	4	5	6	5
מספר דירקטורים בלתי תלויים	4	5	3	3
שיעור הדירקטורים הבלתי תלויים ביחס לכלל הדירקטורים	100%	100%	67%	50%
האם יו"ר הוועדה הוא בלתי תלוי	כן	כן	לא	לא
מספר ישיבות ועדה	4	23	5	12
9				

בנק מסד:

ועדת אשראי, עסקים וניהול סיכונים	ועדת ביקורת, מאזן ותגמול	
מספר דירקטורים חברים בוועדה	6	6
מספר דירקטורים בלתי תלויים	3	6
שיעור הדירקטורים הבלתי תלויים ביחס לכלל הדירקטורים	50%	66%
האם יו"ר הועדה הוא בלתי תלוי	לא	כן
מספר ישיבות הועדה	12	10

כישורי הדירקטורים וניסיונם

לפי הוראות בנק ישראל (נוהל בנקאי תקין 301 - להלן: "נב"ת"), על הדירקטוריון להיות בעל ידע וכישורים מיומנויות וניסיון נאותים, באופן קולקטיבי, התואמים את האסטרטגיה ומאפייני הפעילות של הבנק. כמו כן, קובע הנב"ת, כי לפחות שליש מכלל הדירקטורים יהיו בעלי "ניסיון בנקאי", לפחות חמישית מכלל הדירקטורים יהיו בעלי "מומחיות חשבונאית ופיננסית", לפחות מחצית מכלל הדירקטורים יהיו בעלי "כשירות מקצועית", לפחות דירקטור אחד יהיה בעל ידע וניסיון מוכח בתחומי טכנולוגיית המידע, ולפחות דירקטור אחד יהיה בעל מומחיות וניסיון בתחומי ניהול סיכונים ובקרה (כהגדרת מונחים אלה בנב"ת).

מינוי דירקטור בבנק הבינלאומי נעשה בהתאם להוראות הדין, להוראות ניהול בנקאי תקין של בנק ישראל ובאישור בנק ישראל, ובכלל זה גם:

- חוק החברות (סעיף 57) קובע כי מינוי דירקטורים חיצוניים יאושר ע"י האסיפה הכללית.
- בפרק ד' לתקנות ההתאגדות של הבנק ("תקנון הבנק"), נקבעו הוראות בדבר תהליך מינוי הדירקטורים. בהתאם לכך, בתקנה 86 לתקנון הבנק נקבע כי הסמכות למנות דירקטורים הינה בסמכות האסיפה הכללית. עם זאת, התקנון מאפשר גם מינוי דירקטורים על ידי הדירקטוריון, וזאת בכפוף להוראות ההסדר התחיקתי ובתנאים שנקבעו בתקנה 87 לתקנון הבנק, ובמקרה זה תוקף המינוי הוא עד לתום האסיפה השנתית שתתקיים לראשונה לאחר מועד המינוי. בהתאם להוראות פקודת הבנקאות נערכת ההצבעה באסיפה הכללית על מינוי דירקטורים לכל מועמד לכהונה בנפרד. כמו כן, טרם זימון אסיפה כללית שעל סדר יומה מינוי דירקטור, מתפרסמת על כך הודעה מקדימה (דו"ח מיידי במגנ"א) לפחות 21 ימים לפחות לפני פרסום ההודעה על זימון האסיפה. הזכות לבקש כינוס אסיפה כללית ולהציע נושאים לדיון באסיפה, לרבות הגשת מועמד למינוי כדירקטור, הינה בהתאם לחוק החברות (סעיפים 63, 64, 66 לחוק). כך למשל, הדירקטוריון רשאי להציע מועמד לדירקטוריון, וכן כל בעל מניות המחזיק לפחות 1% מזכויות ההצבעה, רשאי להציג מועמד. הרכב הדירקטוריון כפוף להוראות חוק החברות, הוראת ניהול בנקאי תקין 301 ותקנון הבנק.

כל אחד מהבנקים בקבוצה מיישם את כל ההוראות על פי הדין והוראות בנק ישראל בדבר מניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון. בהתאם לזאת קיימים בכל בנק נהלים ייעודיים לנושא, ומטרתם להגדיר קווים מנחים למצבים שבהם מועמד לתפקיד דירקטור עשוי להימצא בניגוד עניינים דרך קבע בין עסקיו או עיסוקיו השוטפים לבין התפקיד שהוא עתיד למלא בבנק, באופן שיש בו להביא לפסילתו מכהונה כדירקטור, וכן קווים מנחים למצבים שבהם לדירקטור עשוי להיות עניין אישי. בנוסף, ישנם נהלים ייעודיים לתהליך אישור עסקאות בהם יש לנושאי משרה עניין אישי. כל הדירקטורים, לרבות יושב ראש הדירקטוריון בכל אחד מהבנקים בקבוצה, אינם משמשים בתפקיד ניהולי אחר בבנק בו הם מכהנים כדירקטור או כיו"ר דירקטוריון.

הערכת ביצועי הדירקטוריון:

הדירקטוריון של כל אחד מהבנקים בקבוצה מבצע אחת לשנתיים תהליך פנימי של הערכה עצמית שנועד לשפר את עבודת הדירקטוריון. תהליך ההערכה מוסדר בנוהל שנכתב בבנק לפי דרישות ניהול בנקאי תקין 301. התהליך נועד לבחון את יעילות עבודת הדירקטוריון, לאתר חולשות ולערון שינויים לפי הצורך. תהליך ההערכה מתמקד בהיבטי ממשל תאגידי, בניהול סיכונים ובבקרה ופיקוח שהדירקטוריון מקיים.



מנגנוני פנייה לדירקטוריון:

הדירקטוריון פועל בהיררכיה ניהולית מקובלת - נושאים, שאלות ותלונות מועברים מהעובדים של כל בנק אל ההנהלה ובמידת הצורך מההנהלה לדירקטוריון. פניות לדירקטוריון מבוצעות דרך מזכירות כל בנק. העברת נושאים מבעלי המניות לדירקטוריון מתבצעת במנגנון האספה הכללית של בעלי המניות. כמו כן, חלק מחברי הנהלת הבנק הבינלאומי מכהנים כדירקטורים בחברות הבנות הבנקאיות. בשנת 2019 התקיימה בכל אחד מן הבנקים בקבוצה אסיפה כללית שנתית.

מדיניות תגמול לעובדים:

בהתאם להוראת ניהול בנקאי תקין A301 "מדיניות תגמול בתאגיד בנקאי" (להלן - "ההוראה"), בחודש אפריל 2017 אישר הבנק, בחלוף כשלוש שנים ממועד אישורה הקודם, מדיניות תגמול מעודכנת לכלל עובדי הבנק, לרבות עובדים מרכזיים, וכן עקרונות למדיניות תגמול קבוצתית, כאשר מדיניות התגמול לנושאי המשרה כפי שאושרה על ידי אסיפת בעלי המניות של הבנק ביום 23 בפברואר 2017 מהווה חלק ממנה. במסגרת מדיניות התגמול לעובדים עודכנו ההוראות בקשר לתגמול עובדים ועובדים מרכזיים, לרבות בהתאם לתיקונים שחלו בהוראה ממועד פרסומה לראשונה וכן עודכנו הוראות בדבר חלוקת האחריות בין הגורמים הרלוונטיים בבנק העוסקים במנגנון התגמול. כמו כן, במסגרת מדיניות התגמול הקבוצתית עודכנו העקרונות בדבר תגמול קבוע ותגמול משתנה של נושאי משרה בתאגידים נשלטים, לרבות בשים לב לעקרונות שנקבעו במדיניות התגמול לנושאי המשרה בבנק. בשנת 2020 עודכנה מדיניות התגמול, בהתאם להוראות הנב"ת.

ציאת להוראות הדין

יחידות הציאת בבנקים שבקבוצה, שבראשן עומד קצין הציאת הקבוצת, מופקדות על ווידוא יישום הוראות הדין בתחום יחסי בנק - לקוח, אחראיות לוודא יישום החקיקה הקשורה באיסור הלבנת הון ומימון טרור, על האכיפה הפנימית בנושא ניירות ערך, על הקוד האתי, על מדיניות ההתנהלות העסקית הנאותה מול לקוחות, על הוראות ה- FATCA וה- CSR (מיסוי לקוחות אמריקאים) ומדיניות הכסף המוצהר (שמטרתה להתמודד עם סיכונים הנובעים מהאפשרות כי כספים המופקדים בבנק מקורם בהתחמקות מתשלום מיסים במדינות המקור). קצין הציאת הראשי בכל בנק בקבוצה שותף בגיבושם של תהליכי עבודה ע"י אישור נהלים וחוזרים, אישור מוצרים, מערכות ותהליכים חדשים וביעוץ בהיבטים של גילוי נאות, התנהלות עסקית נאותה, איסור הלבנת הון ומימון טרור בעסקאות מורכבות ועוד.

נוסף על כך, הקבוצה נוקטת מדיניות שמרנית של תיאבון סיכון נמוך ביחס לקשירת הסכמים והתחייבויות משפטיות, ומבצעת את פעילותה העסקית מול הלקוחות, תוך התנהלות עסקית נאותה, בליווי משפטי הולם, תוך הקפדה יתרה על עמידה בכל הוראות החקיקה והרגולציה והמגבלות והחבוביות הנגזרות מהן. יתרה מזאת, ננקטת מדיניות של גישה מחמירה כלפי מנהלי הבנק ועובדיו בכל הנוגע להפרה מנהלית או פלילית של הוראות הדין החלות על פעילות הקבוצה.

לכלל עובדי קבוצת הבנק, פקידים ומנהלים כאחד, בסניפים וביחידות המטה, קיימת גישה חופשית וישירה לקצין הציאת הראשי ו/או למי מטעמו ביחידות השונות שבמחלקת הציאת, לצורך קבלת ייעוץ מקצועי ו/או לצורך דיווח על ליקויים שונים שהתגלו בהיבטי ציאת. הפניות נעשות באופן ישיר טלפונית, במיילים, במערכות ייעודיות או באמצעות קבוצות פורומים בנושאים בנקאיים שונים.

הפעילות בשנת 2019:

בשנת 2019 לא הוטלו על קבוצת הבנק קנסות מהותיים או סנקציות בגין אי ציאת לחוקים/תקנות.

הבנק הבינלאומי:

- הוטמעה מערכת מידע ייעודית לניהול סיכוני הציאת בבנק.
- התקיימו פעילויות להידוק ממשקי העבודה עם מנהלי סיכון קו שני, שאינם חלק מפונקציית הציאת.
- מוזגה פעילות הציאת של בנק אוצר החייל ליחידת הציאת של הבנק הבינלאומי.
- יחידת הציאת ביצעה בקורות יזומות לאיתור ולמניעת הפרות לכאורה של הוראות דין שונות. בנוסף, נסקרו חיוויי הבקורות ביחידות העסקיות בתחום הציאת, ונבדקו באופן מדגמי הבקורות המבוצעות על ידי נאמני הציאת בסניפים.
- בוצעה פעילות שוטפת לליווי תהליכים, מוצרים, ואישור חוזרים ונהלים.
- נכתב נהל עבודה חדש ליחידת הציאת.
- בוצעו מגוון הכשרות בתחומי הציאת והעלאת מודעות לחשיבותו. ההכשרות בוצעו במסגרת 11 קורסים של מחלקת ההדרכה הקבוצתית בהם השתתפו מגוון רחב של עובדי הבנק מיחידות עסקיות שונות, וכן במסגרת ימי עיון לנאמני הציאת.
- אושרה מדיניות אכיפה פנימית בדיני תחרות

בנק מסד:

- אושררה מדיניות הציאת של הבנק, בתחומים שונים (הלבנת הון, מימון טרור, אכיפה פנימית) על בסיס מדיניות הציאת הקבוצתית.
- תוקשרו לעובדי הבנק עדכוני מידע רבים בנוגע לרגולציה פנימית וחיצונית באופן שוטף. בנוסף, עובדי הבנק השתתפו בקורסים וימי השתלמות במרכז ההדרכה הקבוצתי בנושאי ציאת. לנאמני הציאת ולממלא מקומם בוצעו הדרכות מוגברות ביום עיון קבוצתי ובאמצעות יחדת הציאת בבנק.
- מערכות שונות של הבנק הותאמו כך שיתמכו ביישום נהלי הבנק ודרישות רגולטוריות.
- הוצפו ונוהלו סיכוני ציאת חדשים, על בסיס מוצרים חדשים, שינויים רגולטוריים, ופניות מלקוחות.
- הופצו לעובדים שבעה מערכים מחייבים ללמידה עצמית בנושאים רגולטוריים. המערכים כוללים מבדק עצמי, אותו חייבים העובדים לעבור בציון גבוה.
- במהלך השנה התקיימו 20 ימי הדרכה בסניפים. ימי ההדרכה כללו הרצאות למליאת עובדי הסניף והדרכות פרטניות לפי צרכי העובדים. ההדרכות עסקו בשינויים רגולטוריים, חשיבות נהלים, שקיפות וסיכונים. בנוסף, התקיימו הדרכות לפונקציות שונות במטה הבנק, בהם רוענו סוגיות הציאת וסיכוני הלבנת הון.



סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2019:

יעדים	סטטוס
בינלאומי - ביצוע הכשרות בתחומי הציות ומודעות לחשיבותו במסגרת 11 קורסים של מחלקת ההדרכה הקבוצתית. - ביצוע הכשרות בתחומי הציות ומודעות לחשיבותו על ידי ביקורים והכשרות בכ-25 סניפים. - עריכת 3 ימי עיון לנאמני הציות בסניפים.	בוצע
	בוצע חלקית
	בוצע
מסד - המשך העמקת ידיעותיהם של העובדים בתחומי ציות, על ידי ביצוע השתלמויות, הדרכות, לומדות ומבדקי ידע. - יישום מדיניות בנושא התנהלות עסקית נאותה, תוך הטמעת עקרונות הוגנות ויושרה בקרב עובדי הבנק ומנהליו. - הטמעת מערכת ממוכנת לניהול סיכוני הציות ולבניית תכנית עבודה מפורטת ורב שנתית על בסיס מיפוי הערכת הסיכון להוראות החלות על הבנק. - ביצוע בקורות לאיתור מוקדי סיכון. - קידום חדשנות וטכנולוגיה תוך ניהול הסיכונים הכרוכים בשילוב טכנולוגיות חדשות בבנק, במוצרים חדשים ולצורך ניהול הסיכונים. - הידוק הממשק הקבוצתי לצורך הפריה הדדית באמצעות שיתוף, העברת הידע והפקות לקחים וזאת כחלק מיישום המדיניות הקבוצתית.	בוצע
	בוצע
	בוצע
	בוצע
	בוצע

יעדים לעמידה בהוראות דין שנת 2020:

הבנק הבינלאומי

- עדכון מסמך המדיניות.
- קליטת פונקציית הציות של בנק מסד (למעט פונקציית האכיפה הפנימית בדיני נירות ערך שתמשיך לפעול באופן עצמאי במסד).
- ייעול תהליכי עבודה עם יחידות משיקות (היחידה לפניות הציבור, מנהלי סיכון וכו').
- מערכת מרוץ - הוספת טופס בקרה רביעי ושינוי מפרט הבקורות.

בנק מסד

- המשך העמקת ידיעותיהם של העובדים בתחומי ציות, על ידי ביצוע השתלמויות, הדרכות, לומדות ומבדקי ידע.
- יישום מדיניות בנושא התנהלות עסקית נאותה, תוך הטמעת עקרונות הוגנות ויושרה בקרב עובדי הבנק ומנהליו.
- הטמעת מערכת ממוכנת לניהול סיכוני הציות ולבניית תכנית עבודה מפורטת ורב שנתית על בסיס מיפוי הערכת הסיכון להוראות החלות על הבנק.
- ביצוע בקורות לאיתור מוקדי סיכון.
- קידום חדשנות וטכנולוגיה תוך ניהול הסיכונים הכרוכים בשילוב טכנולוגיות חדשות בבנק, במוצרים חדשים ולצורך ניהול הסיכונים.
- הידוק הממשק הקבוצתי לצורך הפריה הדדית באמצעות שיתוף, העברת הידע והפקות לקחים וזאת כחלק מיישום המדיניות הקבוצתית.

אתיקה ומניעת שחיתות

”לבנקים בקבוצת הבינלאומי וכן לחברות הבנות הלא-בנקאיות בקבוצה יש קוד אתי. הערכים המובילים את הקוד האתי הם: יושרה, הוגנות, אמינות, מצינות, שקיפות אחריות ומחויבות, יוזמה וחדשנות, שקיפות ופתיחות, כבוד האדם. ערכי הקוד האתי אליהם בחרנו להתחייב מהווים בסיס מוסרי לפעילותנו העסקית.”

לבנקים בקבוצת הבינלאומי וכן לחברות הבנות הלא-בנקאיות בקבוצה יש קוד אתי. הערכים המובילים את הקוד האתי הם: יושרה, הוגנות, אמינות, מצינות, אחריות ומחויבות, יוזמה וחדשנות, שקיפות ופתיחות, כבוד האדם. ערכי הקוד האתי אליהם בחרנו להתחייב מהווים בסיס מוסרי לפעילותנו העסקית. הקוד, המגלם ערכים אלה, מהווה את תעודת הזהות הערכית של כל בנק ובנק ומשמש מצפן לכל העובדים בעבודתם היום-יומית. הקודים משמשים נדבך נוסף ביצירת תרבות ארגונית בקבוצת הבנק, המשלבת מצינות עסקית עם מצינות ערכית. הקוד האתי מציב רף גבוה למה שראוי ונכון לשאוף אליו, ומהווה הצהרה ברורה

המטרות המרכזיות של הקוד האתי:

1. ליצור סביבה ערכית ומוסרית בבנק ולתת מענה במקרה שהחוק או הנוהל אינם חד-משמעיים.
2. להציג את הערכים המנחים את פעילותנו מול הלקוחות, העובדים ומחזיקי עניין חיצוניים.
3. להבהיר את האופן שבו הערכים מיושמים בחיי היום יום באמצעות כללי ההתנהלות המייצגים כל ערך.
4. לשמש מורה דרך ערכי במקרים של קונפליקט או דילמות אפשריות בחיי העבודה.
5. לסייע לעובדים בבחירת הדרך הראויה ולכוון את תהליכי קבלת החלטות הן במישור העסקי הן במישור הבין אישי.



- על מנת להפוך את הקוד האתי לכלי הכוונה מעשי ויומיומי לעובדי הבנק, קיים בפורטל הארגוני ספר דילמות המתאר התמודדות ופתרון דילמות אפשריות בעבודת הבנקאי. הספר, שנכתב בעזרת ובשיתוף מגוון עובדים ומנהלים מיחידות עסקיות שונות שהשתתפו בקבוצות מיקוד ושולחנות עגולים בנושא, זמין בכל העת בפורטל הקוד האתי.
- פותח ספר דילמות אתיות ייעודי לתחום שוק ההון וחדר העסקאות.

בנק מסד

- על מנת לוודא היכרות של העובדים עם הקוד האתי, מדי שנה יוצא חוזר פנימי בנושא. אחת למספר שנים נדרשים העובדים לעבור בנוסף לומדה דיגיטלית בנושא.
- במהלך השנה עודכן הנוהל בנושא "הממונה על תלונות עובדים".

מת"ף

- הקוד האתי של מת"ף הנו תעודת הזהות הערכית של החברה. מקצוענות, כבוד הדדי, שקיפות ופתיחות מהווים את הערכים המנחים את פעילותה ובאים לידי ביטוי בכל מעגלי היחסים במת"ף. הבנק מאמין כי אתיקה מהווה יתרון עסקי וכי היא מסייעת בבחירת הדרך הראויה בקבלת החלטות הן במישור העסקי והן במישור הבינאישי. כל העובדים החדשים במת"ף עוברים לומדה בנושא הקוד האתי עם כניסתם לתפקיד.

שמירה על טוהר המידות

קבוצת הבינלאומי מכירה בחשיבות הגבוהה של שמירה על טוהר המידות ומניעת מקרי שחיתות בפעילות הבנקים השונים בקבוצה. בהתאם לכך, הקבוצה פועלת למניעת אירועים בתחומים אלה באמצעות מספר מנגנונים משלימים הפועלים להערכת הסיכונים, למניעתם, לבקרתם ולטיפול בעת שנדרש, כך שתחומים אלה יכוסו במלואם.

ניהול הסיכונים ובקרתם מתבצעים בקבוצה באמצעות תשתית נאותה של מנגנוני שליטה, פיקוח, בקרה וביקורת, ומיושמים באמצעות שלושה קווי הגנה:

1. **קו ההגנה הראשון** - שמקיימים האחראים על יצירת הסיכון וניהולו.
2. **קו ההגנה השני** - שמקיימות יחידות החטיבה לניהול סיכונים והבקרה הבלתי תלויות.
3. **קו ההגנה השלישי** - שמקיימים מערך הביקורת הפנימית והחיצונית.

עובדי קבוצת הבינלאומי עוברים הדרכות מתוקשבות בנושאי אתיקה, ציות וניהול סיכונים באמצעות לומדות. ישנן לומדות מגוונות בתחומים שונים, המיועדות לעובדים שונים, ומרבית התחומים יש לרענן את ההכשרה באופן תקופתי (מדי שנה עד שלוש שנים), בהתאם לנדרש בכל תחום. בין התחומים בהן עוברים העובדים הכשרות באמצעות לומדות ניתן למנות: אבטחת מידע, ניהול סיכון התנהלות עסקית וסיכוני FATCA ו-CRS5-I.

מערך הביקורת הפנימית של קבוצת הבינלאומי, בודק במסגרת הביקורות המבוצעות על ידו, בין היתר את החשיפה לסיכוני מעילות והונאות. תכנית העבודה של הביקורת הפנימית מבוססת

קבוצת הבנק פועלת למיסוד ולפיתוח של כלים להטמעה של הקוד ולקידום תרבות אתית. לשם כך הוקמו בכל בנק בקבוצה מוסדות אתיקה, בהם ועדת אתיקה (בראשות אחד מחברי הנהלת כל בנק) האחראית להטמעת הקוד ולמתן ייעוץ והדרכה בהתאם לערכיו. הוועדה מקיימת פגישות רבעוניות קבועות, וכן פגישות נוספות על פי דרישה. יו"ר הוועדה בבנק הבינלאומי הוא ראש חטיבת המשאבים, בבנק מסד ראש אגף הבנקאות, ובמת"ף ראש אגף שו"ת. בנוסף, בכל בנק מונו ממוני אתיקה מטעם הנהלת הבנק אשר אחראים על הפעילות השוטפת להטמעת הקוד האתי ועדכונו, וכן הנהלים הנלווים. דרכי הפנייה לקבלת ייעוץ או דיווח על היבטים אתיים מפורסמות וזמינות לכלל עובדי הקבוצה באופן שוטף. באם מנהל או עובד רוצה לשמור על אנונימיות בעת הפנייה, הבנק מאפשר זאת. בנוסף, על מנת לאפשר לעובדים להציף בפני גורם אובייקטיבי ובלתי תלוי מקרים בהם מתעורר חשד לחריגות משמעותיות בקשר לניהול עסקיו של הבנק, טוהר מידות ובקורות לדיווח כספי, מינו דירקטוריון הבנק הבינלאומי ודירקטוריון בנק מסד את מנהל מחלקת פיננסים ושוק ההון במערך הביקורת הפנימית לממונה על תלונות עובדים בקבוצה. ראש חטיבת משאבים והממונה על תלונות העובדים אחראים לספק הגנה לעובדים שהתלוננו על מנת לוודא שזכויותיהם לא יקופחו עקב הגשת התלונה.

תכני האתיקה בקבוצה נגישים למנהלים ולעובדים באמצעות הפורטל הארגוני בכל בנק באופן קבוע. אחת לשלוש שנים העובדים בקבוצה עוברים הכשרה דיגיטלית בנוגע לקוד האתי, כחלק מריענון ההיכרות שלהם עם הנושא (כ-66% מעובדי הקבוצה השלימו את הלומדה בשנת 2019). כל בנק בוחר בערוצים שונים נוספים לקידום והטמעה של תחום האתיקה בקרב עובדיו (בהסכם העבודה, כנסי עובדים, מיילים וכו'). כל עובד חדש בקבוצה לומד את הקוד האתי עם כניסתו לתפקיד והתקופה בה כל עובד נדרש לעבור על הקוד משתנה בין הבנקים בקבוצה (בין שנה לשלוש שנים).

הפעילות בשנת 2019:

- בשנת 2019 החלה בנייתה של תכנית נרחבת ואינטראקטיבית להטמעת הקוד האתי. במסגרת זו בוצעו מפגשים, קבוצות מיקוד וראיונות עם עובדי הבנק לבחינת פערים ודגשים לתהליך ההטמעה.
- בשנת 2019 נכתב בשיתוף עם העובדים ספר דילמות ייעודי לפעילות בחדרי עסקאות המתאר מצבים העלולים להוות דילמות אתיות ודרכי הפתרון המומלצים, על פי הקוד האתי.
- בשנת 2019 התקבלה פניה אחת בנושא אתיקה בבנק הבינלאומי, בתחום כבוד האדם וההתנהלות הבינאישית. התלונה טופלה על ידי הגורמים המוסמכים בבנק לפתרון הבעיה.
- פותחה לומדה חדשה להטמעת תחום מניעת מעילות והכרת תפקיד הממונה על תלונות עובדים.
- בשנת 2019 אותר אירוע יחיד של שוחד ושחיתות בקבוצה. הנושא דווח לרשויות המתאימות והעובד המעורב סיים את עבודתו בבנק.

הבנק הבינלאומי

- כחלק מהטמעת הקוד האתי, מדי שנה לקראת חגי תשרי מופץ לוח שנה שולחני לכל העובדים ברוח הקוד האתי הממחיש את הערכים של הבנק הבינלאומי ומשמעותם.

החטיבה לניהול סיכונים פועלת באופן שוטף לשיפור הניהול ומניעת סיכונים הקשורים לטוהר המידות והתנהגות שאינה בהתאם לנהלים בקבוצת הבנק. כמו כן, לגבי כל עובד העומד בפני קידום לתפקיד ניהולי ראשון ובאופן שוטף בקידום בסולם הדרגות הניהולי, או קבלת קידום לתפקיד ניהולי חדש (גם ללא שינוי בסולם הדרגות) ולפני קבלת מינוי לניהול סניף, פונה הגורם ממשאבי אנוש לקבלת no objection מקצין הציות הראשי בחטיבה לניהול סיכונים ומהביקורת הפנימית. זאת במטרה לוודא שלא היו בגינו אירועים העלולים למנוע את קידומו.

מניעת ניגוד עניינים:

בקבוצת הבנק מיושם נוהל למניעת ניגודי עניינים, המפרט את המותר והאסור ביחסים מול לקוחות וספקים. זהו נוהל מחייב, החל על כל עובדי הקבוצה. על פי הנוהל, ככלל, חל איסור לקיים עסקאות אישיות עם לקוחות וספקים, אלא במקרים חריגים בלבד. ועדת האתיקה של הבנק דנה במקרים חריגים, במידה וישנם כאלו, בוחנת אותם ומאשרת אותם במידת האפשר. על עובדי הבנק חל איסור לטפל ו/או לאשר פעולות בחשבונות המדווחים כמקורבים להם. באחריות כל עובד, להצהיר על קיום/אי קיום חשבונות המתנהלים על ידי מקורביו בבנק בו הוא עובד.

מנגנוני פניה של העובדים:

על מנת לאפשר לעובדים להציף בפני גורם אובייקטיבי ובלתי תלוי מקרים בהם מתעורר חשד לחריגות משמעותיות בקשר לניהול עסקיו של הבנק, טוהר מידות ובקורות לדיווח כספי, מינה דירקטוריון הבנק את מנהל מחלקת פיננסים ושוק ההון במערך הביקורת הפנימית לממונה על תלונות עובדים בקבוצת הבינלאומי. ראש חטיבת משאבים, הממונה על תלונות העובדים, אחראי

”קבוצת הבינלאומי מכירה בחשיבות הגבוהה של שמירה על טוהר המידות ומניעת מקרי שחיתות בפעילות הבנקים השונים בקבוצה. בהתאם לכך, הקבוצה פועלת למניעת אירועים בתחומים אלה באמצעות מספר מנגנונים משלימים הפועלים להערכת הסיכונים, למניעתם, לבקרתם ולטיפול בעת שנדרש, כך שתחומים אלה יכוסו במלואם.”

על מתודולוגיה שיטתית של הערכת סיכונים לסוגיהם לרבות סיכוני מעילות והונאות. עובדי הבנק נחשבים עובדי ציבור בכל הנוגע לקבלת מתנות וחלות עליהם הוראות חוק העונשין בדבר איסור קבלת שוחד. לפיכך, מתנות או הנחות שהן מעבר להנחות סבירות הניתנות ע"י לקוח או ספק, עלולות להיחשב כמתן טובת הנאה אסורה, על כל המשתמע מכך. מידע המגיע אל הביקורת הפנימית בנוגע לחשדות למעילות ואירועי טוהר מידות נוספים, הן במסגרת הביקורת המבוצעות כאמור, והן במסגרת תלונות המגיעות אל הממונה על פניות עובדים, נבדק. במידת הצורך נערך דו"ח ביקורת אשר מועבר להנהלת הבנק לצורך נקיטת צעדים כנגד האחראים ומדווח לוועדת הביקורת של הדירקטוריון. דו"חות הביקורת נבחנים על ידי ועדה ייעודית בראשות ראש חטיבת משאבים ובהשתתפות חברי הנהלה נוספים ומנהלים בכירים אחרים, אשר ממליצה על אופן הטיפול המשמעותי בעובדים שנמצאו אחראים לליקויים בדו"חות הביקורת.



לספק הגנה לעובדים שהתלוננו על מנת לוודא שזכויותיהם לא יקופחו עקב הגשת התלונה.

בנוסף עומדים לרשות העובדים דרכי פניה שונות בנושאי אתיקה - ניתן לפנות אל אחד ממוסדות האתיקה (חברי ועדת האתיקה, אחראי אתיקה, ממונה האתיקה) לצורך התייעצות או דיווח על התנהלות שאינה אתית, בעל פה או בכתב ובאחת הדרכים הבאות: באמצעות פורטל האתיקה באתר משאבי אנוש, בטלפון ייעודי, בדואר פנימי או אלקטרוני או בפקס אל אחראי אתיקה. ניתן לפנות למוסדות האתיקה גם באופן אנונימי. דרכי הפניה ושמות חברי ועדת אתיקה מפורסמים באמצעים שונים במערכת התקשורת הפנימית והן באמצעות עזרי הטמעה שונים לעובדים. בנוסף, פניות בנושא ציות ניתן להפנות לנאמני הציות בכל סניף או למערך הציות, באמצעות האתר או באמצעות פניה אישית לנושאי המשרה.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2019:

יעדים	סטטוס
הבינלאומי	בוצע
כתיבת ספר דילמות אתיות ייעודי לחדרי עסקאות	
מסד	בוצע
הוצאת תקשור ריענון לכלל עובדי ומנהלי הבנק בנושא אתיקה.	

המשכיות עסקית

היערכות להמשכיות עסקית היא גורם הכרחי לשמירה על יציבותו הפיננסית של הבנק ועל יכולתו לשרוד ולתפקד גם בשעת חירום ובמצבים שונים של אסון או כשל. הערכות זו מהווה פועל יוצא ממחויבותו של הבנק למתן שירות ללקוחותיו ולשמירה על נכסי הלקוחות ועל המפקידים והמחזיקים בניירות להענקת סביבת עבודה בטוחה לעובדיו גם בשעת חירום ולקיום הוראות ניהול בנקאי תקין והמלצות ועדת באזל.

יעדים לפעילות שמירה על טוהר המידות שנת 2020: הבינלאומי

- עדכון ואשרור הקוד האתי של הבנק הבינלאומי - בהתאם להחלטת הבנק, אחת ל-3 שנים נבחנת רלוונטיות ועדכניות הקוד האתי. ב-2020 תבוצע בחינה של הנושא בשיתוף העובדים ובעלי תפקידים רלוונטיים בבנק.
- בניה והפצה של תכנית הטמעה של הקוד האתי הכוללת ערכה למנהל, משחק ידע חוצה בנק וכנסי מנהלים.
- ביצוע ומעבר בהצלחה של כלל העובדים והמנהלים על לומדת מניעת מעילות ותפקיד הממונה על תלונות עובדים.

מסד

הוצאת תקשור ריענון לכלל עובדי ומנהלי הבנק בנושא אתיקה.

- ביצוע סקר ניתוח תהליכים עסקיים (BIA- Business Impact Analysis) בהיבטי המשכיות עסקית, בתדירות תלת שנתית או בעת שינויים מהותיים.
- קיום תהליך לשיפור ההיערכות להמשכיות עסקית באופן שוטף במסגרתו מעודכן המיפוי של כל הפעילויות והמשאבים החיוניים אשר נדרשים בשעת חירום, מעודכנים תרחישי החירום ומסמך המדיניות בהתאם.
- בנוסף מתבצעת פעילות תחזוקה שוטפת של תכניות הפעולה ותיקי החירום של יחידות הקבוצה.
- קיום פורום הערכות לשעת חירום קבוצתי, בראשות ראש החטיבה לניהול סיכונים, אשר מרכז את פעילות המשכיות העסקית של כל הקבוצה. הפורום מופקד על יישום המדיניות, הנהלים והמעקב אחר היערכות הקבוצה למצבי חירום שונים ומתכנס לפחות אחת לרבעון.
- עריכת דיווח רבעוני בהנהלה ובדירקטוריון בנושא המשכיות עסקית והיערכות לשעת חירום.
- גיבוש תכנית תרגול רב שנתית וביצוע תרגילים המדמים מצבי חירום שונים וכן עריכת הדרכות.
- בעת חירום מקיים הבנק חדר מצב קבוצתי, בראשות ראש החטיבה לניהול סיכונים, אשר מרכז את פעילות המעבר לחירום, שגרת החירום, חזרה לשגרה, הדיווחים ועוד בכל הקבוצה.

בחודש נובמבר 2019, אישרה קבוצת הבנק מסמך מדיניות בנושא המשכיות עסקית אשר במסגרתו הוגדרו המטרות והיעדים בנושא, אופן יישומם, תחומי אחריות וסמכויות, פעילות הבנק לשימור רמת המוכנות, פירוט תרחישי חירום ומצבי כשל, מסגרת העבודה לניהול המשכיות עסקית ומסגרת הדיווח והעבודה לניהול המשכיות עסקית.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2019:

יעדים	סטטוס
קיום דיון בנושא ההיערכות להמשכיות עסקית אחת לרבעון.	בוצע
מסירת דיווח, במסגרת דו"ח הסיכונים הרבעוני להנהלה ולדירקטוריון, אודות פעילות הבנק וחברות הבנות בתחום המשכיות העסקית.	בוצע
קיום תרגילי המשכיות עסקית בהתאם לתכנית תרגול רב שנתית שנקבעה.	בוצע
ביצוע סקר ניתוח תהליכים עסקיים (BIA- Business Impact Analysis) בהיבטי המשכיות עסקית בעקבות מיזוג בנק אוצר החייל.	בוצע

יעדים לפעילות המשכיות העסקית לשנת 2020:

- קיום דיון בנושא ההיערכות להמשכיות עסקית אחת לרבעון.
- מסירת דיווח, במסגרת דו"ח הסיכונים הרבעוני להנהלה ולדירקטוריון, אודות פעילות הבנק וחברות הבנות בתחום המשכיות העסקית.
- קיום תרגילי המשכיות עסקית בהתאם לתכנית תרגול רב שנתית שנקבעה.

משקיעים בסביבה ובקהילה שלנו



שרשרת אספקה אחראית

קבוצת הבנק הבינלאומי מנהלת את שרשרת האספקה שלה באופן אחראי, הן על ידי יחס הוגן ונאות לספקים, והן על ידי בחירה אחראית של ספקים, שירותים ומוצרים. קבוצת הבנק מנהלת מערכות יחסים ארוכות טווח, הוגנות ואחריות מול ספקים ונותני השירות שעמם הקבוצה עובדת, ומצפה לעמידה בסטנדרטים ניהוליים וחברתיים גבוהים ביותר מצד הספקים.

הקבוצה מקפידה לשתף פעולה עם ספקים ונותני שירות הפועלים באופן אחראי, וכאלו ששיתוף הפעולה עימם ייצר ערך מוסף למשק הישראלי. הקבוצה משלבת בבחירת ובניהול ההתקשרויות שיקולי שירותיות, עמידה בתקני איכות ואמינות, ניסיון, עמידה בדרישות וטובי השירות/מוצר, זאת בנוסף לשיקולי עלות. בנוסף לכך, הקבוצה לוקחת בחשבון שיקולים סביבתיים וחברתיים בהתנהלות הספקים, המסייעים בבחירת הספקים המתאימים ביותר לקבוצה. תהליך הרכש בקבוצת הבנק נעשה באופן שקוף תוך יידוע הספקים והמציעים על אופן ההתנהלות עימם. ניהול הרכש נעשה לאור עקרונות של הוגנות, טוהר מידות, שמירה על זכויות עובדים והדדיות.

הקבוצה פועלת ליצירת מערכות יחסים אמינות וארוכות טווח עם ספקינו, מתוך אמונה כי אלו מובילות לשותפויות אמתיות, אשר



בטווח הארוך מביאות עמן ערך עסקי לשני הצדדים. מערכות יחסים כאלה נוצרות דרך התנהלות אחראית ואכפתית כלפי ספקינו, יצירת הדדיות אמתית ודיאלוג מתמשך וכן המתנהל באמצעים מגוונים בין הקבוצה לבין הספקים.

כלל הרכש בקבוצת הבנק מנוהל במחלקת הרכש הקבוצתית המהווה גורם מאוחד לניהול כל פעולות הרכש והממשקים של הבנקים בקבוצה מול ספקים ומציעים, זאת בהתאם לנוהל הרכש של הקבוצה. הרכש בבנק נחלק לארבע קטגוריות: רכש טכנולוגי, רכש בתחומי כוח אדם, רכש כללי ורכש בינוי ונדל"ן.

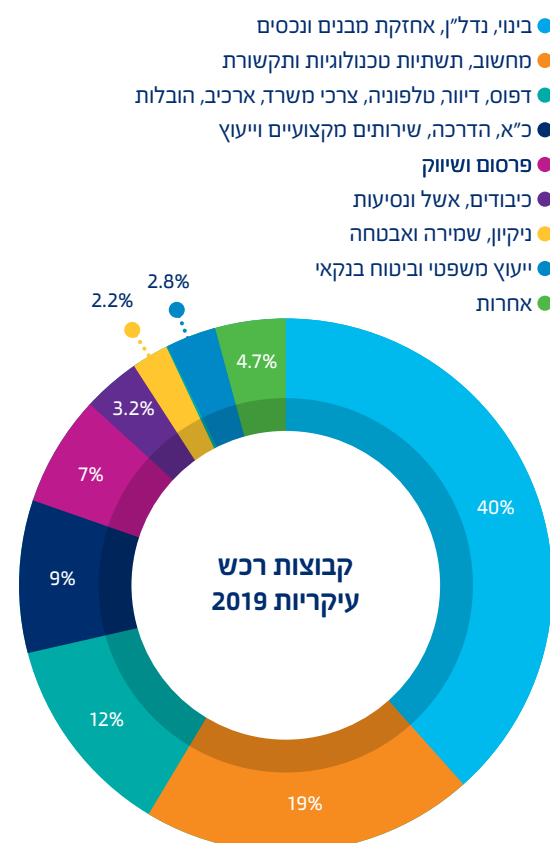
בטרם ביצוע כל התקשרות, מחלקת הרכש הקבוצתית מבצעת סקירה מקיפה על השוק והחברות המציעות. סקירה זו נועדה לאפשר למחלקת הרכש לבחור את הספקים המתאימים ביותר עבור הבנק לביצוע. לאחר בחירת הספק, הוא נדרש להציג בעת קליטתו במערכת הרכש, תצהיר ובו הוא מתחייב על אי קבלת טובות הנאה, אישור של ר"ח שכל עובדיו מקבלים שכר ותנאים סוציאליים כדון, ואישורים נוספים בתחומי מניעת הטרדה, שמירה על ביטחון ובטיחות, קידום שוויון הזדמנויות, וכן שמירה על איכות הסביבה ושימוש בחומרים ידידותיים לסביבה.

הבנק הבינלאומי חרט על דגלו שמירה ועידוד תחרותיות במשק. לכן, כחלק ממדיניות הבנק תקופת ההתקשרות המרבית עם כל ספק מוגבלת ל-7 שנים רצופות או 7 שנים נפרדות במהלך 10 שנים. זאת, למעט מקרים חריגים המוגדרים בנוהל ההתקשרויות של הבנק. נוהל זה מעודד ספקים חדשים להיכנס לשוק, לצבור ניסיון ייחודי בעבודה עם הסקטור הבנקאי, ובכך מקדם את היכולת שלהם לגדול ולצמוח. מלבד זאת, הבנק מקפיד על שילוב מתמיד של ספקים ונותני שירותים חדשים, ורואה בכך הזדמנות הדדית המאפשרת לקבוצה להתוודע למוצרים, שירותים ורעיונות חדשים, וכמובן להיחשף לשיטות עבודה חדשות.

במסגרת פעילות הבנק, קבוצת הבנק מסכמת את מועדי התשלום עם ספקיה כבר בתחילת ההעסקה. סיכום זה נעשה מתוך מודעת ליכולות הפיננסיות של ספקים קטנים עם יכולת אשראי מצומצמת. כך, מנסה הבנק להעביר את התשלומים מהר ככל הניתן לספקים מרגע קבלת דרישת התשלום, ובכל מקרה לא יאוחר מ-45 יום. מלבד זאת, קבוצת הבנק מגלה אכפתיות ותמיכה בספקים בשעת משבר ופועלת תוך שיקול דעת.

הפעילות בשנת 2019:

- בשנת 2019 קיים הבנק קשרי עבודה עם 2685 ספקים.
- 276 (כ-10%) מבין הספקים איתם עבד הבנק בשנת 2019 הם ספקים חדשים איתם הבנק לא עבד קודם לכן.
- פורטפוליו ספקי הבנק מאפשר לבנק לתרום לפיתוח והנעה של הכלכלה הישראלית. הבנק מקפיד על ביצוע רכש "כחול-לבן" כ-98% מהספקים היו ספקים ישראלים. בנוסף, כ-46% מהספקים היו עסקים קטנים. מבין הספקים החדשים שהבנק התחיל לעבוד איתם ב-2019, 180 (65% מהספקים החדשים) היו עסקים קטנים.
- בשנת 2019 נכתבה לקבוצה מדיניות רכש אחראית. המדיניות מסדירה את העקרונות לביצוע רכש אחראי, לניהול תהליכי הרכש ולקיום מערכות יחסיות הדדיות וארוכות טווח בין הבנק והספקים. בנוסף, המדיניות קובעת כי יש לשלב שיקולי אחריות תאגידית, בהתאם לסוגיות המהותיות של הקבוצה, בתהליכי הרכש ובחירת הספקים.
- בתחומים מסוימים, כגון מתנות לעובדים וללקוחות, ישנה העדפה בקבוצה לספקים חברתיים כגון עמותות וארגונים המעסיקים אוכלוסיות מגוונות ועובדים בעלי צרכים מיוחדים.
- גם בשנת 2019 קבוצת הרכש המרכזיות (80% מכלל הרכש הקבוצתי) היו:
 1. בינוי, נדל"ן ואחזקת מבנים (40%)
 2. מחשוב, תשתיות טכנולוגיות ותקשורת (19%)
 3. דפוס, דיוור, טלפוניה, צרכי משרד, ארכיב, הובלות (12%)
 4. כח אדם, הדרכה, שירותים מקצועיים וייעוץ (9%)





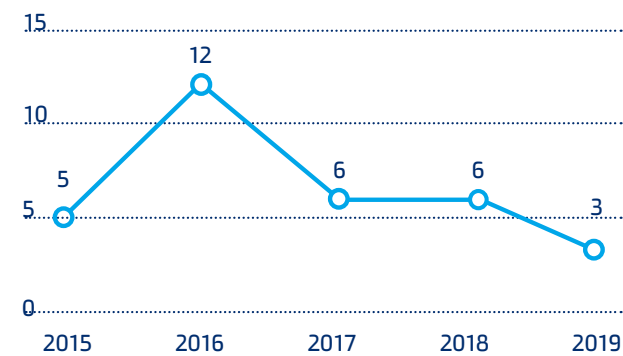
ניהול היבטי סביבה בפעילות הקבוצה

בקבוצת הבינלאומי ערים להתרחשויות הסביבתיות, בין אם ברמה הגלובלית או ברמה המקומית. שינויי האקלים צפויים להשפיע על כל תחומי החיים ועל אוכלוסיות רחבות. גם בישראל, בנוסף למצוקת זמינות המשאבים ההולכת וגוברת, צפויה עליה של פני הים, פגיעה במקורות המים ושינויים במערכות אקולוגיות. לתהליכים סביבתיים אלה יכולה להיות השפעה על הסביבה העסקית של הבנק, הן על לקוחותיו והן על יציבותו הפיננסית. כגוף פיננסי המעניק שירותים ברמה הארצית וברמה העולמית, הבנק רואה חשיבות רבה בהירתמות למען שיכון התהליכים השליליים הללו והשפעתם. כפועל יוצא, הבנק לוקח בחשבון היבטים סביבתיים שונים בקבלת ההחלטות בפעילותו השוטפת. ביחס לניהול העצמי של הקבוצה, ההשפעות הסביבתיות העיקריות שנוצרות בפעילותנו הן בעלות אופי תפעולי-משרדי. ההשפעות התפעוליות בעלות המשמעותיות הסביבתיות בפעילות הקבוצה נובעות בעיקר מצריכת חשמל לתפעול הנכסים; שימוש בדלק לצרכי התחבורה; צריכת נייר לביצוע פעילות משרדית ועסקית; וייצור פסולת משרדית מפעילות היומיום. לצד השפעות ישירות אלה, הקבוצה תורמת באופן עקיף לשינוי האקלים, זאת בעיקר כתוצאה מפליטה ישירה ועקיפה של גזי חממה, הנובעים בעיקרם מצריכת דלק וחשמל.

”בעלות קבוצת הבנק ישנם מבנים רבים אשר מייצרים צריכת חשמל משמעותית וצי רכב הצורך דלק. ניהול יעיל וחסכוני מביא עמו משקל סביבתי וכלכלי משמעותי. מלבד זאת, הבנק מאמין כי יישום מדיניות סביבתית תעניק לעובדיו סביבת עבודה משופרת ורמת איכות חיים גבוהה יותר אשר מייצרת שביעות רצון גבוהה יותר ומביאה עימה תועלות לכולם.“

נשלחת לספק הרלוונטי והמשך הברור והטיפול בעניין כל תלונה נעשים ע"פ לוחות זמנים המוגדרים בנוהל. הבנק מתחייב לפי חוק לתעד את הפנייה, לבדוק אותה באופן יסודי, לפנות בכתב לקבלן וכמובן להשיב למתלונן תשובה. בנוסף, במסגרת נוהל העבודה, דואג הבנק לערוך בדיקה תקופתית על כל חברות הניקיון והשמירה על ידי בודק שגר מוסמך. במסגרת בדיקה זו מוודא הבנק כי הקבלנים שומרים על זכויותיהם של כלל העובדים, ומצייתים לחוקי העבודה וצווי ההרחבה בתחום, וכן נבדקים תלושי שכר באופן מדגמי.

מספר תלונות קבלנים מתועדות 2015-2019



במהלך שנת 2019, התקבלו שלוש תלונות על תנאי העסקה של עובדי הקבלנים. כל התלונות נבדקו, ושתיים מתוכן נמצאו מוצדקות. התלונות נבדקו אל מול הקבלנים, והטיפול בכל התלונות הגיע למיצוי לשביעות רצונם של המתלוננים.

יעדים לפעילות שרשרת האספקה לשנת 2020:

- ביצוע תהליך מקיף להטמעת מדיניות הרכש החדשה בתהליכי ונהלי הרכש הקבוצתיים.
- המשך ביצוע רכש מארגונים חברתיים.
- ביצוע בדיקה תקופתית על חברות קבלני כח האדם עימן מתקשר הבנק.

הגנה על זכויות עובדי הקבלנים

בשנת 2019 התקשרה הקבוצה עם 19 ספקי כח אדם בתחומי הניקיון, השמירה והאבטחה (15 ספקי ניקיון וארבעה ספקי שמירה ואבטחה) בהיקף כולל של 226 עובדים (לא כולל עובדים המועסקים על ידי חברות ניהול הנכסים בהם יושבים משרדי הקבוצה). הבנק לא מתקשר עם ספקי כח אדם בתחומים אחרים. ספקי כח האדם מהווים כ-0.7% מכלל הספקים הפעילים בקבוצת הבנק.

בהתאם לחוק הגברת האכיפה בדיני עבודה, התשע"ב - 2011, החל על התקשרויות עם קבלנים בתחומי הניקיון, שמירה ואבטחה והסעדה, וכן לאור עקרון הבנק של הוגנות ושמירה על זכויות עובדים, גובש בבנק נוהל הגברת אכיפה להסדרת תהליך הטיפול מול קבלני כח אדם ומול עובדי הקבלנים. במסגרת נוהל עבודה זה, מחלקת הרכש הקבוצתי מוודאת כי הקבלנים הרלוונטיים מעסיקים את עובדיהם לפי הוראות החוק. מנהל הרכש הקבוצתי הוא הגורם האחראי לקיום הוראות הנהל והטמעתו, ומשמש גם כתובת ישירה בעבור עובדי הקבלן להגשת תלונות ופניות נוספות בכל דבר ועניין. גם בשנת 2019, הבנק ערך בדיקה תקופתית על כל חברות הניקיון והשמירה באמצעות בודק שגר מוסמך, הכוללת בדיקה מדגמית של תלושי שכר, במטרה להבטיח כי הקבלנים שומרים על זכויות העובדים.

עם תחילת עבודת הספק בקבוצת הבנק, הוא נדרש ליידע את כל עובדיו המועסקים בחצרות הבנק על פרטי קשר ישירים למסירת הודעה או תלונה בדבר תנאי העסקתם. ערוצי הפנייה אל מחלקת הרכש הם בכתב וגם טלפונית. כמו כן, על פי הנוהל בהתקבל התלונה במחלקת הרכש הקבוצתית, הודעה על כך



בבעלות קבוצת הבנק ישנם מבנים רבים אשר מייצרים צריכת חשמל משמעותית וצי רכב הצורך דלק. ניהול יעיל וחסכוני מביא עמו משקל סביבתי וכלכלי משמעותי. מלבד זאת, הבנק מאמין כי יישום מדיניות סביבתית תעניק לעובדיו סביבת עבודה משופרת ורמת איכות חיים גבוהה יותר אשר מייצרת שביעות רצון גבוהה יותר ומביאה עמה תועלות לכולם.

הבנק מכיר באחריותו, ולכן מנהל את משאבי הסביבה המרכזיים בפעילותו, תוך איתור הזדמנויות לצמצום השימוש והתייעלות בצריכת המשאבים. זאת באמצעות התאמה ושינוי תהליכים תפעוליים ועסקיים וניהול אחראי של פסולת עפ"י הירארכיה מקובלת של שימוש חוזר, מחזור וטיפול נאות. ניהול היבטי הסביבה השונים נעשה תוך ניטור ביצועים מרכזיים, קביעת יעדים רב שנתית ומימוש יוזמות להגברת התייעלות אנרגטית. בנוסף, הבנק משקיע משאבים להעלאת המודעות הסביבתית של עובדיו כך שישגלו התנהגות סביבתית בתוך הבנק ומחוצה לו.

צריכת חשמל והתייעלות אנרגטית

אנרגיה היא המשאב הסביבתי המהותי שנמצא בשימוש על ידי הקבוצה על ידי צריכת חשמל. התייעלות בצריכת החשמל במבני ההנהלה ובסניפי הבנקים בקבוצת הבינלאומי תופסת מקום מרכזי בסדר העדיפויות בניהול הסביבתי בקבוצה. מערך הלוגיסטיקה של הקבוצה הוא הגוף האחראי לניהול האנרגיה בקבוצה. המערך פועל לבניית מדיניות ונהלים לניהול משאבים ושימוש באנרגיה.

צריכת חשמל המופק מגז טבעי:

בשנים האחרונות החלה קבוצת הבינלאומי להשתמש בחשמל המסופק על ידי חברת "דוראד" (המפיקה את החשמל על גז טבעי ובסיס תמהיל דלקים "נקי" יותר בהשוואה לחשמל המופק מחברת החשמל) לצריכת החשמל בחלק מסניפי הבנק. בשנת 2019, כ-81.5% מצריכת החשמל של קבוצת הבנק הבינלאומי הגיעה מדוראד. צריכת חשמל מדוראד חוסכת כ-25% מפליטות גזי החממה עבור כל קוט"ש בהשוואה לצריכת חשמל מחברת החשמל.

	2019	2018	2017	2016	2015
צריכת חשמל (קוט"ש)	16,649,875	16,425,227	17,121,671.95	24,029,960	27,110,604
שטח (מ"ר)	83,118	83,975	89,234	120,308	131,271
צריכת קוט"ש למ"ר - (עצימות אנרגטית)	200.32	195.6	191.87	199.74	206.52

ועבודה בנצילות גבוהה.

במהלך שנת 2019 פעלה הקבוצה להחלפת מערכות מיזוג אוויר (צ"לר) ישנות בחלק מהסניפים בהם יש לה שליטה תפעולית. במסגרת זו הוחלפו המערכות הישנות בצ"לרים חדשים ויעילים יותר מבחינה סביבתית ואנרגטית.

צריכת חומרים

נייר הוא מחומרי הגלם המרכזיים הנצרכים בפעילות השוטפת של הבנקים בקבוצה ועל כן, קבוצת הבינלאומי מנהלת משאב זה בהתאם לתפיסה כוללת של שימוש יעיל, צמצום צריכה והגדלת המחזור. כמו כן, צריכת נייר קשורה באופן ישיר לצריכת טונר להדפסות. טונר הדפסה מכיל דיו שהינו בעל השפעות סביבתיות משמעותיות. קבוצת הבנק רואה בצמצום צריכת הנייר והטונרים להדפסה הזדמנות להתייעלות סביבתית, ובכך תורמת לארגון יעיל יותר ולעולם ירוק יותר. כדי לייעל את צריכת הנייר, קבוצת הבנק מעודדת את לקוחותיה לקבל דואר באמצעות כלי התקשורת הדיגיטליים, בהתאם לרגולציה הרלוונטית. במסגרת ניהול המשאבים, הקבוצה מנטרת את צריכת הנייר והדיו במערכות הפנימיות ופועלת להרחבת בסיס המדידה באופן הדרגתי. זאת לצורך מדידה מדויקת יותר לשם קידום מהלכי התייעלות.

צריכת דלק:

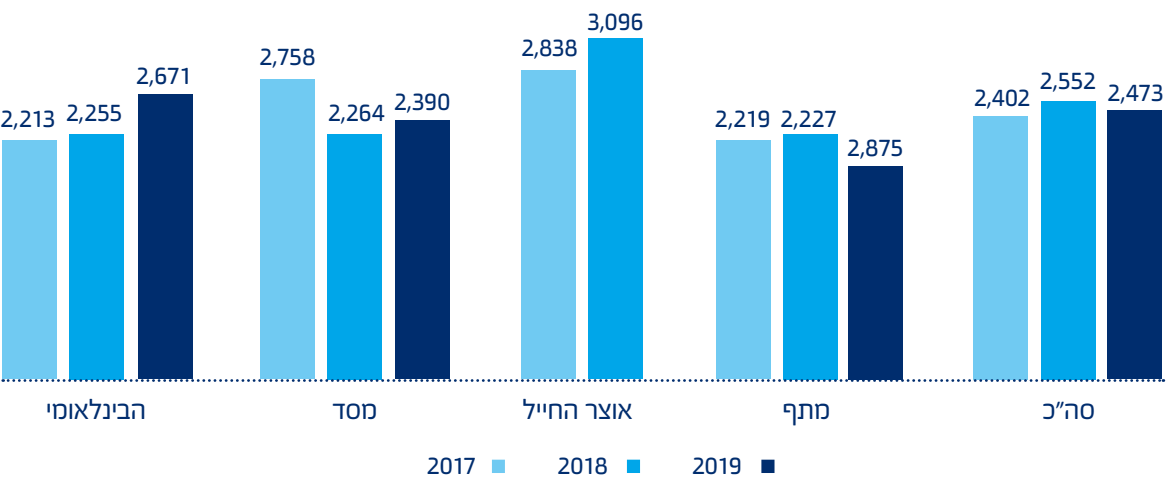
מרכיב נוסף בצריכת האנרגיה בקבוצת הבינלאומי, מעבר לצריכת החשמל, הינו צריכת דלק עבור צי הרכב הקבוצתי. הצי בקבוצת הבינלאומי מתבסס ברובו על רכבים פרטיים המונעים בבנזין. כדי להפחית זיהום אוויר הנפלט מרכבים ולהתייעל בצריכת הדלק, הקבוצה מקדמת שילוב רכבים חסכוניים בצי הרכב ופועלת להרחבת היצע מכוניות אלה, תוך תקשור יתרונויותיהן לעובדים לצד הנגשת מידע על נהיגה חסכונית ובטוחה.

להלן הפעילות בצריכת דלק לשנת 2019:

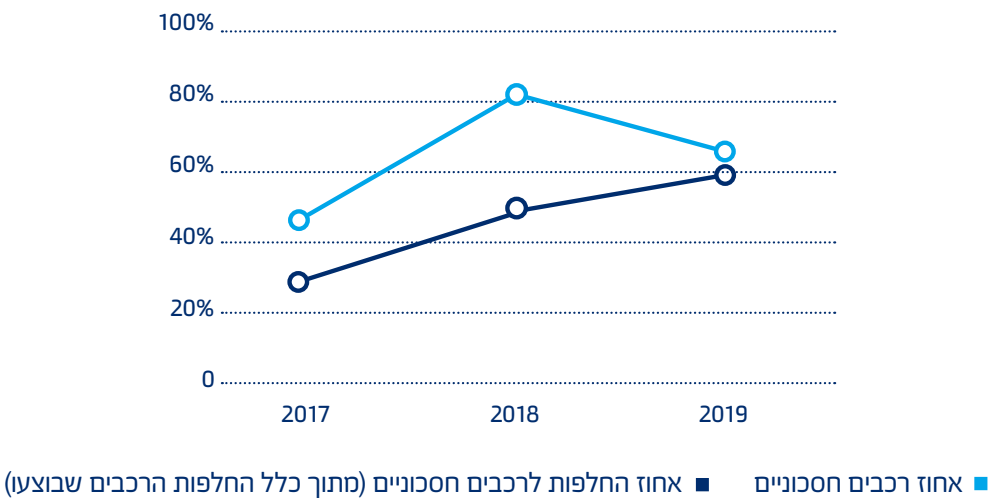
- בשנת 2019 צי הרכב הקבוצתי מנה 399 כלי רכב, מתוכם 233 (כ-58%) הינם רכבים בעלי צריכת דלק חסכונית (נפח מנוע נמוך מ-1500 סמ"ק ו/או בעלי מנועי טורבו TSI).
- בשנת 2019 רכבי הקבוצה צרכו 987 אלף ליטרים של דלק.
- מכלל החלפות הרכב שבוצעו בקבוצה במהלך 2019, 66% היו החלפות לרכבים חסכוניים.
- בקבוצת הבנק לא נקנה סולר לאורך כל השנה.

השוואת נתוני רכבים ודלק שנתית ממוצעת¹⁶

השוואת צריכת דלק שנתית ממוצעת לרכב בקבוצה 2017-2019



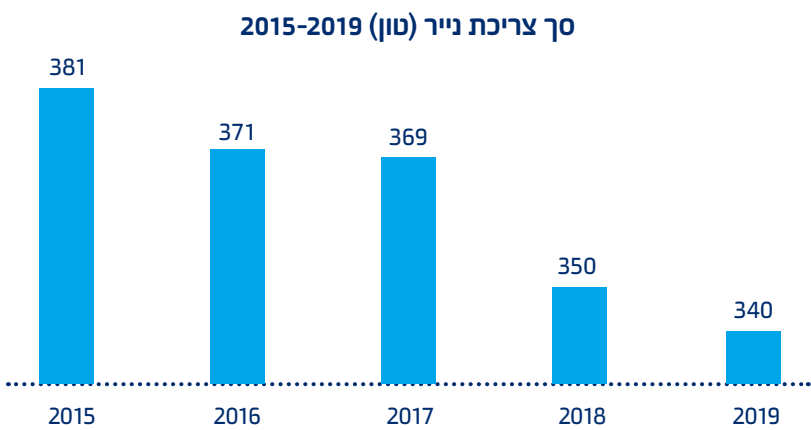
אחוזי רכבים חסכוניים בדלק 2017-2019



16. בדו"ח 2017 דווח על יו-בנק יחד עם מת"ף, ובדו"ח 2018 יו-בנק דווח יחד עם הבינלאומי. בדו"ח 2019 אוחדו דיווחי אוצר החייל עם דיווחי הבינלאומי

סוג נייר	2019	2018	2017	2016	2015
נייר צילום 4A	329,620	339,890	359,923	360,173	368,578
נייר מכתבים	1,667	1,507	1,477	1,713	2,610
מעטפות חומות	5,042	6,627	5,662	5,527	5,967
מעטפות לבנות	3,415	2,238	2,692	3,610	4,160
סה"כ (ק"ג)	339,744	350,262	369,753	371,022	381,315

הירידה העקבית לאורך השנים בהיקפי צריכת הנייר נובעת, בין השאר, מתהליכי דיגיטליזציה שעוברים הבנקים בקבוצה, ובפרט מהפיכה של טפסים רבים למקוונים.



להלן הפעילות במחזור פסולת בקבוצת הבינלאומי:

	2019	2018	2017	2016	2015
נייר (טון)	318.43	482.94	509.1	580.3	528.9
ביעור ארכיב (טון)	188.27	163.16	162.9	272	254
טונרים (ק"ג)	4,955	6,764	8651	9,989	9,482
פסולת אלקטרונית ומדיה מגנטית (ק"ג)	960	1,910	500	5,372	3,568

בנוסף לפעילות המחזור המרכזית, פועלת קבוצת הבנק להגברת מודעות העובדים לתחום המחזור וחשיבותו. במסגרת זו, ישנה פעילות למחזור פסולת במשרדים השונים של הבנקים בקבוצה. במסגרת זו ישנם מתקני מחזור ופחים נפרדים המיועדים להישלח למחזור בין החומרים אותם מעודדים עובדי הבנק למחזר ניתן למנות בקבוקים ואריזות פלסטיק וזכוכית וסוללות. יודגש שהבנק ממחזר גם חומרים המגיעים אליו מגורמים חיצוניים, כגון אריזות ודברי דואר.



מחזור פסולת

הפסולת שנוצרת כתוצאה מפעילות הקבוצה ניתנת לסיווג לשלוש קבוצות עיקריות:

-  פסולת ציוד מחשב
-  פסולת נייר (כולל קרטון)
-  פסולת משרדית כללית מעורבת

סוגי הפסולת המהותיים לאופי פעילות הקבוצה, בהיקף ובתכולה, הם פסולת נייר ופסולת ציוד המחשב.

כלל הנייר שנצרך בקבוצה, נאסף לאחר צריכתו ומועבר למחזור. במסגרת זאת במתקנים העיקריים נאספים גם קרטונים ומועברים למחזור לצד הנייר. מתוך סך כמות הנייר וקרטון, בשנת 2019 מוחזרו 318.43 טון נייר וקרטון, המהווים 93.7% מסך הנייר שנצרך במהלך השנה. בנוסף, הבנק מצוי בתהליך להטמעת השימוש בנייר צילום ממוחזר. בשנת 2019 נצרכו כ-3.9 טון נייר צילום 4A ממוחזר. באופן דומה, רובם המוחלט של מכלי הטונר שנצרכים בקבוצה, כ-84% מהיחידות, נאספו והועברו למחזור. בשנת 2019 צרכה קבוצת הבינלאומי 5,850 ק"ג טונרים. זאת, לעומת למעלה מ-8,000 ק"ג בשנת 2018 (ירידה של למעלה מ-27%). הטונרים שנצרכים בקבוצה חלקם טונר ממוחזר וחלקם טונר מקורי, כאשר ישנה העדפה לצריכת טונר ממוחזר. במהלך השנה נקנו 4,875 יחידות טונר, כאשר מתוכם רק 746 היו טונרים מקוריים (כ-15% בלבד). הקיטון בצריכת הטונרים הכללית נובע, בין השאר, מבחירה בשימוש בטונר בעל קיבולת גבוהה יחסית, של כ-30,000 הדפסות ליחידה.

פסולת ציוד המחשב ופסולת מוצרי חשמל ואלקטרוניקה, לרבות: מדיה מגנטית, סוללות, ציוד מחשב וציוד מחשב היקפי, מוצרי חשמל, מוצרי תקשורת וכו'. נאספים באופן מרכזי במחלקת הרכש של הקבוצה ומועברים לטיפול באמצעות גורם מורשה (גוף יישום מוכר עפ"י חוק לטיפול סביבתי בפסולת חשמלית ואלקטרונית). להלן צריכת הנייר בקבוצת הבינלאומי בשנת בשנים 2015-2019 (בק"ג):

”התמודדות עם שינוי האקלים והפחתת הפליטות במקור נעשות במסגרת תכניות להתייעלות אנרגטית, בנייה ירוקה, שילוב רכבים חסכוניים ורכישת חשמל מיצרן פרטי המייצר חשמל מגז טבעי (המאופיין ברמת פליטות גזי חממה נמוכה ביחס לתמהיל הדלקים של חברת החשמל הלאומית). במסגרת זו למשל, נעשו מהלכים כגון מעבר לצריכת חשמל המופק מגז, וכן בניית המטה המרכזי של הבנק בשד' רוטשילד בתל אביב ובניין מת”ף אשר נבנו כמגדלים ירוקים (בניין הבינלאומי אף הוגדר על ידי משרד הגנת הסביבה ומכון התקנים הישראלי כמגדל המשרדים הירוק הראשון בישראל).

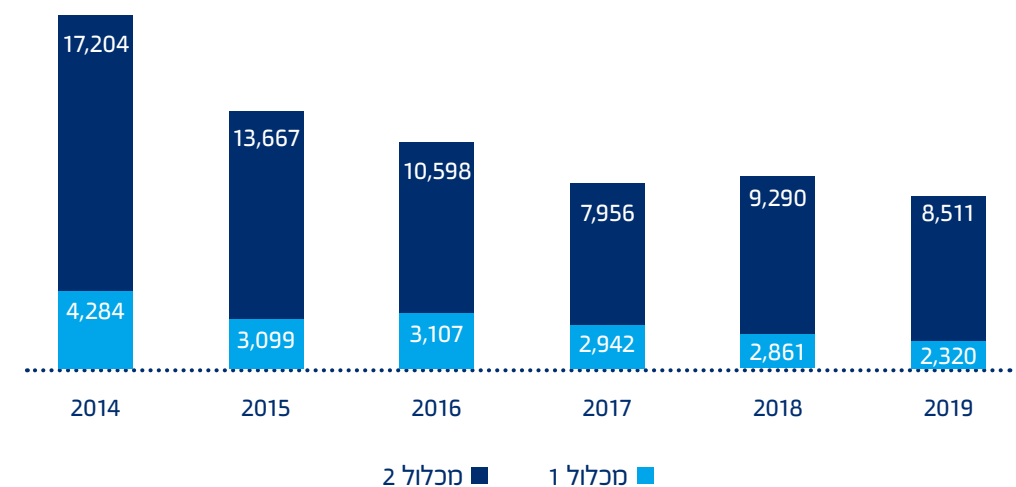
טביעת הרגל הפחמנית

מתוך הבנה של ההרס העצום שנגרם לכדור הארץ עקב תופעת ההתחממות הגלובלית ושינויי האקלים, קבוצת הבינלאומי מנטרת את הגורמים המרכזיים בפעילותה שמשפיעים על התופעה, ופועלת למיתון השפעתה על התופעה. “טביעת הרגל הפחמנית” (או “מדרך פחמני”) של הקבוצה מנטרת בהתאם לסטנדרטים מקובלים בישראל ובעולם ומחושבת תוך שימוש בכלי החישוב שפותח במשרד להגנת הסביבה ובהתאם לפרוטוקול ה-GHG הבינלאומי. טביעת הרגל הפחמנית של קבוצת הבינלאומי מורכבת מפליטות ישירות (מכלול 1) - שריפת דלק בצי הרכב; ופליטות עקיפות (מכלול 2) - צריכת חשמל. פליטות עקיפות נוספות (מכלול 3) אינן מהותיות לפעילות הקבוצה ולכן אינן מנטרות.

התמודדות עם שינוי האקלים והפחתת הפליטות במקור נעשות במסגרת תכניות להתייעלות אנרגטית, בנייה ירוקה, שילוב רכבים חסכוניים ורכישת חשמל מיצרן פרטי המייצר חשמל מגז טבעי (המאופיין ברמת פליטות גזי חממה נמוכה ביחס לתמהיל הדלקים של חברת החשמל הלאומית). במסגרת זו למשל, נעשו מהלכים כגון מעבר לצריכת חשמל המופק מגז, וכן בניית המטה המרכזי של הבנק בשד' רוטשילד בתל אביב ובניין מת”ף אשר נבנו כמגדלים ירוקים (בניין הבינלאומי אף הוגדר על ידי משרד הגנת הסביבה ומכון התקנים הישראלי כמגדל המשרדים הירוק הראשון בישראל).

סך המדרך הפחמני של קבוצת הבינלאומי בשנת 2019 הינו 10,831 טון CO₂eq.

מדרך פחמני קבוצת הבינלאומי בשנים 2014-2019 (בטון CO₂eq)



עצימות פליטות גזי החממה עמדה בשנת 2019 על 0.13 טון CO₂eq למ"ר. נתון זה משקף ירידה של כ-14% ביחס לעצימות הפליטות בשנת 2018 שעמד על 0.151 טון CO₂eq למ"ר.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2019:

תחום	יעדים	סטטוס
צריכת נייר	הפחתת צריכת הנייר ב-3% ביחס לשנת 2018.	בוצע חלקית, צריכת ה'נייר צומצמה ב-2.85%.
	הפחתת השימוש בפנקסי שיקים ב-5%, על ידי מעבר לשימוש באמצעי תשלום דיגיטליים.	בוצע
צריכת דלק	בחינת הכנסת רכבים היברידיים לצי הרכבים.	בוצע, והוחלט לשלב בצי רכבים היברידיים
	המשך הרחבת השימוש ברכבים חסכוניים בדלק.	בוצע
מחזור פסולת	צמצום של 5% בטונרים עקב המשך המעבר לדיגיטל.	בוצע, צריכת הטונרים צומצמה בכ-27%.

יעדים לפעילות ניהול היבטי סביבה שנת 2020:

- החלפת יחידות מיזוג אויר מפוצלות ומיני מרכזיות ישנים ולא יעילים במספר סניפים.
- הפחתת צריכת הנייר ב-3% ביחס לשנת 2019.
- הפחתת השימוש בפנקסי שיקים ב-5%.
- הכנסת רכבים היברידיים לצי הרכבים.
- המשך הרחבת השימוש ברכבים חסכוניים בדלק.
- צמצום של 5% בטונרים עקב המשך המעבר לדיגיטל.

עובדי הבנק מתגייסים לשירות הסביבה

בשנת 2013 הוקם פורום להתייעלות תהליכית כגוף הבוחן ומקדם הצעות לייעול וחיסכון בקבוצת הבינלאומי. כל עובד יכול להגיש לפורום כל רעיון שיישומו יוביל לחיסכון עתידי בפעילות הבנק, כאשר החיסכון ניתן לכימות כספי בעתיד, אף אם אין לו השפעה פיננסית בפועל בטווח הקצר. בין התחומים בהם עוסק הפורום ניתן למצוא סוגיות הנוגעות להפחתת האימפקט הסביבתי של הבנק.

בעבר, פעילות הפורום הובילה, בין השאר, לצמצום של כמות ההדפסות והשימוש שעושה הבנק בנייר. זאת, על ידי המלצה על העברת טפסים מסוימים באופן דיגיטלי במקום בעותקים קשיחים, וכן המלצות על שמירת מידע מסוגים שונים באופן ממוחשב בלבד, ללא עותקים קשיחים נוספים.

בשנת 2019 התקבלו בפורום ההתייעלות כ-126 הצעות ייעול, הנוגעות בתחומים בנקאיים ותפעוליים שונים. בין ההצעות שנתקבלו ומצויות בבחינה, ישנן הצעות שעוסקות בדיגיטליזציה של תהליכים בנקאיים שונים, ובכך להוביל לצמצום השימוש בנייר, וכן הרחבת הדיגיטליזציה בתהליכים בנקאיים מסוימים, אשר הובילה לצמצום הצורך של הלקוחות להגיע לסניפים.



השקעה בקהילה

”קבוצת הבינלאומי רואה את עצמה מחויבת למעורבות פעילה בחברה ובקהילה, בדגש על שיתוף ומעורבות עובדי הקבוצה. זאת בהתאם לחזון, לאסטרטגיה ולערכים של קבוצת הבינלאומי, ובהתאם לתפקידה המשמעותי במשק הישראלי ולמנהיגותה בעולם העסקי.”

קבוצת הבינלאומי רואה את עצמה מחויבת למעורבות פעילה בחברה ובקהילה, בדגש על שיתוף ומעורבות עובדי הקבוצה. זאת בהתאם לחזון, לאסטרטגיה ולערכים של קבוצת הבינלאומי, ובהתאם לתפקידה המשמעותי במשק הישראלי ולמנהיגותה בעולם העסקי.

הקבוצה מקיימת פעילות קהילתית מגוונת ורחבת היקף, תוך שיתוף פעולה אסטרטגי מתמשך עם ארגונים חברתיים. הפעילות מונהגת על ידי וועדת היגוי ייעודית לתחום ההשקעה הקהילתית, בראשות יו"ר דירקטוריון הבנק, ובה חברים דירקטורים נוספים ובעלי התפקידים בתחום התרומה לקהילה בבנק. וועדת ההיגוי

מתווה את מדיניות ההשקעה בקהילה, מנחה ומכוונת את תחומי הפעילות של הקבוצה בהקשר זה, ועוקבת אחר ביצועי הקבוצה בהקשרים אלו. המדיניות הקיימת מנחה את הקבוצה לרכז מאמצים בשני תחומים חברתיים מרכזיים - נוער בסיכון ויזמות עסקית של נשים. הפעילות מנוהלת באופן שוטף על ידי תחום משקיעים בקהילה בחטיבת המשאבים בבנק, ובתמיכת ארגון "מתן-משקיעים בקהילה". אחת לשנה מתקיים דיון בפעילות ההשקעה בקהילה בוועדת הדירקטוריון לטכנולוגיה, חדשנות ומנהל, וכן דיון בהנהלת הקבוצה לאישור התקציב ותכנית העבודה. הבנק שואף לקיים מערכות יחסים ארוכות טווח עם העמותות השונות בהן הוא תומך. כל תכנית קהילתית נבנית לאחר בירור צרכים מצד העמותה, תוך גיבוש משותף של אופי ואופן ההשקעה ומטרותיה, וכן בחינה של אפקטיביות הפעילות במטרה למקסם את ההשפעה החיובית של המשאבים המושקעים. בנוסף לפעילויות המסורתיות של הבנק, נערכת כל העת בחינה של צרכים נוספים והזדמנויות לשיתופי פעולה נוספים. האפשרויות החדשות מגיעות לבנק הן מהעובדים והן מהחברה האזרחית, והן נבחנות מעת לעת על ידי אנשי המקצוע בבנק וועדת ההיגוי. ההשקעה הקהילתית של הקבוצה מתנהלת בשני מישורים - מעורבות חברתית של עובדים, ותרומות לארגונים חברתיים. קבוצת הבנק אינה תורמת כסף או שווה כסף למפלגות, לפוליטיקאים או למוסדות פוליטיים. שיתופי הפעולה של הקבוצה עם ארגונים חברתיים מותנים באישורי מנהל תקין, וכן בבחינת איכות הפעילות,

”הבנק שואף לקיים מערכות יחסים ארוכות טווח עם העמותות השונות בהן הוא תומך. כל תכנית קהילתית נבנית לאחר בירור צרכים מצד העמותה, תוך גיבוש משותף של אופי ואופן ההשקעה ומטרותיה, וכן בחינה של אפקטיביות הפעילות במטרה למקסם את ההשפעה החיובית של המשאבים המושקעים.”

במטרה מובהקת שהפעילות תייצר אימפקט משמעותי על החברה הישראלית בכלל ועל מוטבי הפעילות בפרט.

במסגרת פעילותו החברתית, פועל הבנק להעניק מהידע המקצועי הייחודי שיש ברשות עובדיו למוטבי הפעילות והארגונים עימם משתף הבנק פעולה. כך, מתנדבים מהבנק מהבינלאומי מעבירים הכשרות בנושאי חינוך פיננסי במסגרת חלק מתכניות ההתנדבות. בנוסף, מתנדבים ממת"ף עוסקים בתחום החינוך הטכנולוגי, ומעניקים מהידע המקצועי המתקדם שלהם במסגרת זו.

תרומות בכסף ושווה כסף

מדיניות התרומות של הבנקים במסגרת הקבוצה (שעיקרי התחומים החברתיים שאותם מקדם הבנק במסגרתה, מוצגים לעיל) מאושרת אחת לשנה בדירקטוריון של הבנקים. בבנק הבינלאומי אמונה הנהלת הבנק הבינלאומי באמצעות חטיבת משאבים של הבנק על תקציב התרומות וניהולו. לבנק יש וועדת תרומות שמטפלת בבקשות שוטפות ומקצה את תרומות הבנק ליעדים שונים בהתאם למדיניות הקבוצתית.

בקשות לתרומות כלליות מופנות לוועדת תרומות, בצירוף המלצה מנומקת. הוועדה אחראית על ריכוז כל הפניות ומתן המלצות.

אישור להענקת תרומה ניתן רק לעמותות מסודרות (בעלות כל התעודות הנדרשות, סעיפי הפטור וכיו"ב וללא מעורבות פוליטית). כל תרומה שעונה על הקריטריונים לעיל נבדקת ונשקלת בוועדת תרומות. הסיוע לגופים הרבים הנתמכים על ידי הבנק מתבצע על פי מדיניות ברורה המשקפת את חזון הבנק. תהליך התרומה מבוצע באופן מובנה ומוסדר תוך בחינת הצורך והאישורים הנדרשים. השיקולים שעומדים לנגד וועדת התרומות הינם בין היתר: תרומות לאוכלוסייה נזקקת (ילדים ונוער בסיכון, בעלי צרכים מיוחדים, חולים וכיו"ב), מידת אפקטיביות התרומה ומתן עדיפות לפניות של עובדים מתוך הבנק לעידוד מעורבות בקהילה של העובדים.

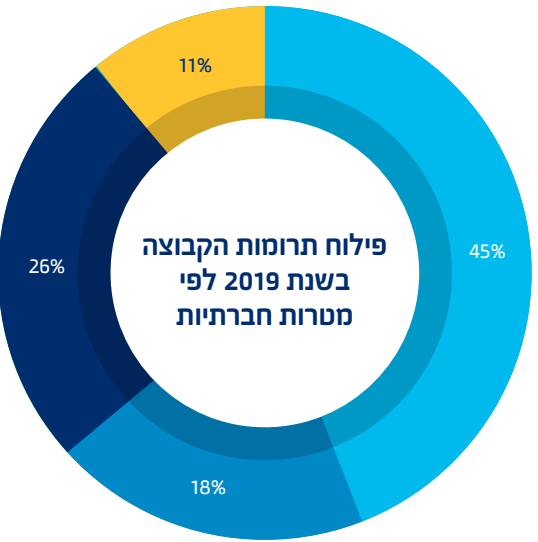
בשנת 2019 תרמה קבוצת הבינלאומי 3 מיליון ₪ למטרות חברתיות שונות, בהתאם למדיניות הקבוצה, כך ש-45% מהתרומות הופנו לעמותות ופעילויות העוסקות בקידום ילדים ונוער בסיכון, ו-18% מהתרומות הופנו לעמותות העוסקות בקידום יזמות עסקית לנשים.

השקעה כספית ומעורבות עובדים בפרויקטים משותפים:

במסגרת ההשקעה הכספית פועל בקבוצת הבינלאומי גם פרויקט "מסע נתינה" בשיתוף ארגון "מתן-משקיעים בקהילה", במסגרתו יכולים עובדי הבנק לתרום כל סכום שיבחרו לעמותות על פי בחירתם. הבנק מכפיל את סכום התרומה של העובדים לעמותות במסגרת הפרויקט. המיזם נועד לקדם תרומה משותפת ומעצימה. בשנת 2019 נתרמו במסגרת הפרויקט, על ידי העובדים והקבוצה כ-250,000 ₪.

תרומות במוצרים טכנולוגיים השווים כסף:

בנק מסד הינו שותף אסטרטגי בתכנית "מחשב נייד לכל מורה" בהובלה של קרן "אתנה". מטרת התכנית הינה העצמת המורים וקידום מעמדם המקצועי לרבות בתחום השעורים המתוקשבים. במסגרת התכנית מוענקים מדי שנה כ-3000 מחשבים ניידים למורים בישראל, יחד עם תוכנת הדרכה של 120 שעות לשיפור הידע והוספת כלים ויכולות לשימוש במחשב הנייד לצרכי הוראה. עד היום חילקה הקרן למעלה מ-20,000 מחשבים בכ-220 ישובים בארץ. תכנית הדגל בפרויקט ביוזמת הבנק היא הענקת טאבלטים למורים לחינוך מיוחד כחלק משיתוף הפעולה בין הבנק לקרן. בשנת 2019 חילקה הקרן טאבלטים לכ-3,000 מורים.



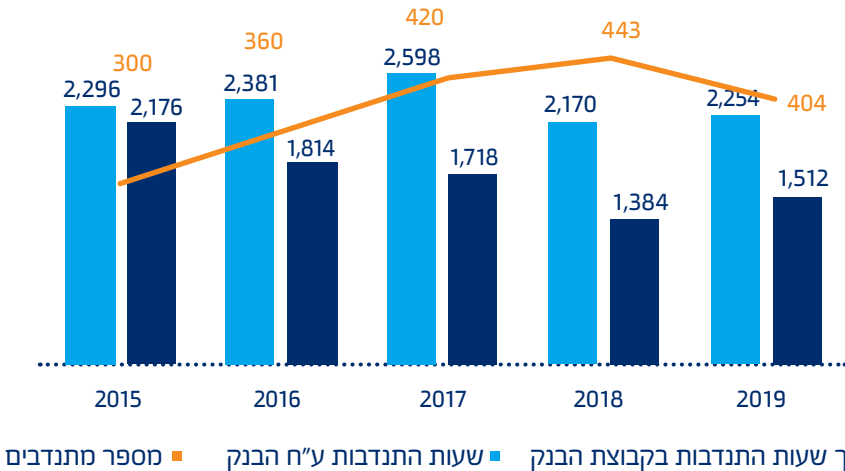
● ילדים ונוער בסיכון ● יזמות עסקית לנשים ● מגזרים ואוכלוסיות עם קשיים ייחודיים ● אחר

התנדבות עובדים

404 עובדים, המהווים כ-10% מכלל עובדי קבוצת הבינלאומי, התנדבו במהלך שנת 2019 ותרמו 2,254 שעות התנדבות שהושקעו בקהילה, מתוכן 1,512 שעות התנדבות (כ-67%) על חשבון הבנק.

התנדבותם של העובדים מתנהלת במסגרת תכנית הדגל של הקבוצה למעורבות קהילתית - "מאמינים בך". התכנית פועלת בשיתוף עם ארגון "מתן - משקיעים בקהילה". התכנית מתמקדת בבני נוער מהפריפריה החברתית והגיאוגרפית הנמצאים בשולי החברה במטרה לשלבם בחברה באמצעות תכניות חינוכיות וחברתיות יזמות עסקית וחברתית, אוריינות פיננסית, הכשרות טכנולוגיות לשילוב תעסוקתי בעולם טכנולוגי מתקדם, ואנגלית עסקית, תוך מתן כלים וכישורי מנהיגות, מצוינות והעצמה לחיזוק ערכים כתחושת מסוגלות, ערך עצמי וחיזוק קשר בין דורי. הקבוצה רואה חשיבות מרכזית בקידום בני נוער וילדים בסיכון כמנוף לצמיחתם מתוך אחריות לשיפור עתידם האישי, החינוכי והמקצועי ולטובת שוויון הזדמנויות בחברה הישראלית. פרויקט דגל נוסף בתכנית "מאמינים בך" של קבוצת הבנק תומך בקידום ופיתוח יזמות עסקית של נשים בפריפריה הגיאוגרפית והחברתית של ישראל לקידום עצמאות כלכלית של נשים וליווי הנשים להצלחה, להעלות ולקדם את סטטוס הנשים בישראל, ולייצר מנהיגות נשית כלכלית חזקה אשר מייצגת באופן הולם את אזרחים מכלל המגזרים.

התנדבות עובדים 2015-2019



פעילות הקבוצה בתחום קידום ילדים ונוער בסיכון:

בשנת 2019 הורחבה תמיכת הבנק בבני נוער בסיכון באמצעות פיתוח ויישום של תכניות ומסגרות למניעת נשירה והכשרה תעסוקתית בדגש טכנולוגי, הכוללות הכשרות מקצועיות לבני נוער בסיכון בפריפריה הגאוגרפית והחברתית של מדינת ישראל, ונותנות מענה לבני הנוער במצב נשירה שנמצא בנוסף גם במצב כלכלי קשה ומחפש כל דרך להכשרה מקצועית ולפרנסה, תוך הקניית כישורים והכנה למעבר לעולם העבודה, ובמטרה להגביר את סיכויי ההשתלבות שלהם בשוק העבודה. בשנת 2019, השתתפו בפעילויות הנתמכות על ידי התכנית כ-1850 ילדים ובני נוער.

להלן התכניות המרכזיות בתחום התמיכה בבני נוער בסיכון:

01

מחשבה טובה

העמותה פועלת לצמצום פערים חברתיים ולקידום מוביליות חברתית באמצעות הכשרה טכנולוגית לבני נוער במצבי סיכון, לימוד תחומי ה-STEM והגשת הטכנולוגיה בסביבה תומכת ומעצימה פותחת עבור בני הנוער עולם שלם של אפשרויות להשכלה, תעסוקה והשתלבות חברתית. תכנית Step Up חושפת את בני הנוער לתחומים טכנולוגיים מבוקשים, כמו טכנאות סלולר ומקנה להם הכשרה מעשית ושימושית לשוק העבודה. במקביל לרכישת הידע ישנו דגש פיתוח חשיבה טכנולוגית ויזמית, חיזוק יכולתם האישית וביטחונם האישי וטיפוח תחושת המסוגלות שלהם, לטובת יצירת תמונת עתיד טובה יותר עבורם. בשנת 2019, הבנק תמך בתכנית Step Up לקידום הפעילות הטכנולוגית ולהכשרה מקצועית לבני נוער במצב נשירה ב-9 פנימיות וכפרי נוער לבני נוער בסיכון ברחבי הארץ. סה"כ השתתפו בפעילות לאורך השנה 120 חניכים.

02

חינוך טכנולוגי בכפר הנוער קדמה

קדמה הוא כפר נוער חינוכי-טיפולי, לנערות ונערים בסיכון גבוה אשר נפלטו ממסגרות חינוך שונות ומצאו דרכם אל שולי החברה הישראלית. קדמה מהווה להם בית חם תוך הענקת מענה הולם לצרכיהם הפיזיים, החברתיים והרגשיים במטרה לעבור שינוי וצמיחה, ולחוות הצלחות משמעותיות וחיוניות שיציעו אותם קדימה. הבנק הבינלאומי היה שותף בהקמת מגמה טכנולוגית חדשה בכפר הנוער. מטרותיה של המגמה הטכנולוגית היא להכשיר את התלמידים להשתלבות תעסוקתית בעולם טכנולוגי מתקדם, להעצים וליצור תחושת מסוגלות לתלמידים, וכן ליצור עבורם אופק תעסוקתי בחברת אינטל. בשנת 2019 למדו במגמה 50 תלמידים.

03

יוניסטרים

עמותת יוניסטרים עוסקת בהכשרת נוער וצעירים מאוכלוסיות מוחלשות ומהפריפריה וחשיפתם לעולם העסקים והיזמות, למנהיגות ומצוינות המאפשרים לבני הנוער לפרוץ קדימה ולכייל מחדש את מסלול חייהם אל מרכז החברה כאזרחים תורמים ומשגשגים ובמטרה לייצר מוביליות חברתית כלכלית. הבנק תומך בארבעה מרכזים של יוניסטרים ברחבי הארץ (פנימי נווה מיכאל, פנימית עלומים, ימין אורד, נתיבות), אותם הוא מלווה בפיתוח המיזם העסקי במהלך השנה. תמיכת הבנק כוללת גם התנדבות עובדים וגם שילוב של נציגי בנק בכירים כשופטים בוועדות, חזרות גנרליות ותחרויות. בנוסף, התמיכה כוללת אירוח של הקבוצות בבית הבנק, סביב הנושאים הקשורים ליסודות מנהל עסקים, שוק הון, אוריינות פיננסית, שיווק ופרסום, כתיבת תכנית עסקית ועד מתן כלים ומיומנויות עסקיות כמו פרזנטציה עסקית, ניהול מו"מ, תקשורת עסקית וכו'. בשנת 2019 השתתפו בפעילות במרכזים בתמיכת הקבוצה 128 בני נוער.

04

פידל

התכנית מעניקה כלים חינוכיים וחברתיים אשר יאפשרו לבני נוער מהקהילה האתיופית להשתלב בחברה הישראלית, לחיזוק תחושת הזהות והשייכות, למצוינות לימודית ויכולת המנהיגות. הבנק תומך בהפעלת שני מרכזי נוער פידל ברמלה ולוד, ומלווה אותם בימי שיא ואירועים משמעותיים. מרכזי הנוער מופעלים בשעות אחר הצהריים והערב עבור בני נוער בגילאי 13-18. צוות מקצועי משמש כמקור תמיכה רגשית עקבית וכמודלים לחיקוי אשר יוצרים סביבה מעצימה, מטפחת ובטוחה. במרכזים משתתפים גם ילדי השכונה שאינם ממוצא אתיופי, שחיים בשכונות קשות יום וחשופים למצבי סיכון. מטרת המרכזים היא להוות בית חם עבור נערי השכונות הסמוכות, להעניק להם עורף משפחתי, לצמצם התנהגויות סיכון ולהוות בסיס להתפתחות אישית. מרכזי הנוער מפעילים תכניות העשרה במטרה לטפח את המוטיבציה והשאפה להצליח בחיים כגון מרכזי למידה, חוגים וסדנאות (גרפיקה, מוזיקה, כתיבה וכו'), מפגשים עם דמויות לחיקוי, קבוצות מנהיגות, ונבחרת כדורגל של פידל המשתתפת בטורנירים. בשנת 2019 לקחו חלק בפעילות בתמיכת הבנק 234 חניכים.

05

אבות ובנים על המגרש

תכנית לחיזוק הקשר והתקשורת בין אבות לבנים טרום גיל ההתבגרות ובגיל ההתבגרות, במטרה ליצור חוסן משפחתי, להגביר תחושות מסוגלות ולמנוע התנהגויות בעלות אופי מסוכן. הקבוצות יוצרות מפגש משמעותי משותף לאבות ובנים באמצעות פעילות ספורטיבית קבוצתית, המהווה קבוצה תומכת לעידוד פעילות ספורטיבית וקידום אורח חיים בריא. הבנק תומך בתוכנית, המפעילה 38 קבוצות ברחבי הארץ. מעבר לפעילות השוטפת של הקבוצות, התקיימו במהלך השנה מספר טורנירים בשילוב קבוצות שונות מרחבי הארץ ובשיתוף מתנדבי הבנק, נבחרת הקט רגל של הבנק, עובדים וילדיהם. בנוסף נערכו במהלך השנה הרצאות בנושא ניהול פיננסי במשפחה, לאבות ואימהות ששותפים בתכנית, ע"י מתנדבי הבנק. בשנת 2019 השתתפו בפעילות כ-900 אבות ובנים בתכנית (רובם בגילאי ב"ס יסודי כיתות ד-ה-ו).

06

תכנית דרך ערך

בודו למען השלום - הפרויקט משתמש באומניות לחימה כפלטפורמה להעצמת הנוער למנהיגות העתיד, ללימוד ערכים חינוכיים, מעורבות קהילתית, לשינוי התנהגותי, הפחתת אלימות בקרב נוער ואזרחות טובה. המטרות העיקריות הן חיזוק הביטחון האישי, רכישת מיומנויות לחיים הרמוניים בקבוצה בפרט ובחברה בכלל. ערכי הליבה של הפעילות החינוכית הם כבוד, הרמוניה, אחריות אישית, יושרה וענווה. קהל היעד הם ילדים ובני נוער ממוגזרים מגוונים: יהודי, ערבי, בדואי, בני קהילת העולים מאתיופיה. התכנית תמכה ב-7 מרכזים ופנימיות לילדים ונוער בסיכון ברחבי הארץ שאימצו את התכנית. סה"כ השתתפו בפעילות 184 חניכים.

07

פרויקט אמנות למען ילדים החיים בפנימיות

הפרויקט מתנהל בשיתוף מוזאון נחום גוטמן לאומנות ועמותת "ילדים בסיכון" ופועל ב-9 פנימיות ברחבי הארץ בימי חופשת הקיץ וחגי תשרי 2019, בהם לא מתקיימות מסגרת לימודית. הפעילות מאפשרת לילדים הזדמנות לחוויה חינוכית מסוג אחר, חוויה שיש בה העשרה, בילוי, כיף וחשיפה לעולמות של תרבות ואמנות כמו בכל משפחה נורמטיבית. הפרויקט נועד לטפח ולהעשיר ילדים מאוכלוסיות מוחלשות ומיוחדות המתגוררים בפנימיות ברחבי הארץ, ולספק להם חינוך איכותי לאמנות ומסגרת מאתגרת ומהנה ליצירה אמנותית, תוך תחושת שייכות, מסוגלות והשפעה על סביבת החיים הקרובה. סה"כ השתתפו בתכנית 240 ילדים ב-20 קבוצות פעילות.



פעילות הקבוצה בתחום קידום יזמות עסקית נשית:

במסגרת פרויקט הדגל של הבנק למען יזמות עסקית לנשים, מקיים הבנק שיתוף פעולה עם 3 עמותות מרכזיות בתחום יזמות עסקית של נשים. מטרת הארגונים הנבחרים לצמצם את הפערים החברתיים במדינת ישראל, באמצעות העצמת נשים ומתן כלים אשר יסייעו להן להקים, לפתח ולקדם עסקים זעירים. הארגונים מספקים בניית תשתיות, כלים ושיטות, אשר יאפשרו לקדם ולהרחיב משמעותית את תחום היזמות העסקית בקרב נשים, בפריפריה הגיאוגרפית והחברתית של ישראל. הפעילות השנתית כוללת תמיכה רחבה של הבנק בתוכניות וקורסים של יזמות נשית בשלושת העמותות, בניית מערך התנדבותי עבור מתנדבי/ות הבנק שישתלבו כמרצים, כמנטורים וכמאבחינים עסקיים בתכניות השונות, מיתוג, ומיצוב ליצירת מודעות ציבורית רחבה למהלך בו הבנק מוביל ותומך בהעצמת נשים ופיתוח עסקים קטנים, כנושא דגל חברתי לקידום נשים בעולם העסקים. בשנת 2019 השתתפו בפעילויות בתמיכת הבנק כ-375 נשים בעלות עסקים.

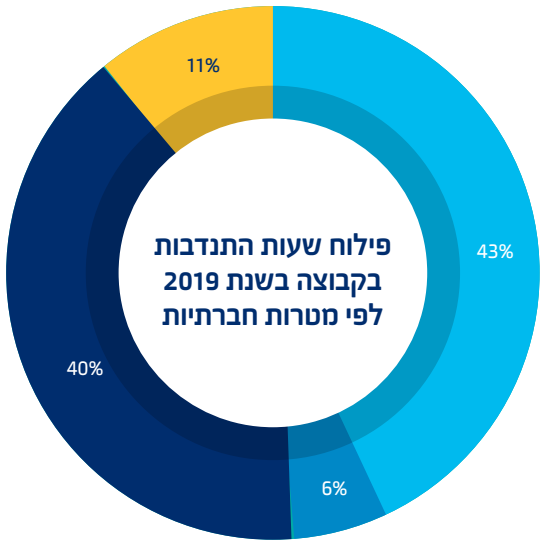
• **העמותה להעצמה כלכלית לנשים** - במהלך 2019 הבנק תמך בשלושה קורסי הכשרות ומנטורינג לתכנית "עסק משלך" - תכנית מקיפה ויסודית לנשים המעוניינות להקים עסק עצמאי כמקור פרנסה, או בעלות עסק עצמאי בתחילת הדרך. התכנית כוללת העשרה עסקית והעצמה אישית במטרה לשחרר את המשתתפות מתלות כלכלית במוסדות וממצב של עוני. סה"כ השתתפו בפעילות 41 נשים. בנוסף התקיים בתמיכת הבנק כנס ל-100 נשים שכלל מרתון שיווקי לבעלות עסקים והתקיים בבית הבנק.

• **יוזמות עתיד** - במהלך 2019 הבנק תמך בחמישה קורסי הכשרה עסקית ובחמישה קורסי הכשרה עסקית במימון תרומה מקבילה של המשרד לפריפריה הנגב והגליל. סה"כ השתתפו 200 נשים מהפריפריה הכלכלית, החברתית והגאוגרפית בישראל, בעלות עסק מתחיל או עסק זעיר קיים הדורש פיתוח ושדרוג.

• **יסמין** - במהלך 2019 הבנק תמך בשני מחזורים של הקורס "זינוק לעסקים" - ביצוע למען הצלחה, בשתי קבוצות במרכז ובצפון. סה"כ השתתפו בפעילות 34 נשים יהודיות וערביות. בתכנית ייחודית שמטרתה להוביל קידום ופיתוח עסקי תוך הקניית כלים לניהול ופיתוח העסק ומיועד לנשים בעלות עסקים הנמצאות בשלבי הישרדות לפתח את עסקיהן ולהביא לגידול משמעותי ברווחיהן תוך עשייה במהלך התכנית ואחריה והתאמת העסק למציאות של ימינו.

תכניות מעורבות חברתית נוספות, שלא כחלק מתכנית הדגל:

- **מסע ישראלי** - מיזם לאומי משותף עם אגודת הידידים של פצועי צה"ל, לחיזוק חוסנה החברתי ערכי ולאומי של מדינת ישראל. "מאתגר להשראה" - תכנית המחברת בין פצועי צה"ל ועובדי הבנק הבינלאומי למסע חינוכי, ערכי וחוויתי להעצמת תחושת השייכות לעם ישראל ומדינת ישראל. התכנית כוללת מסע בן יומיים עם קבוצה משולבת של נכי צה"ל ועובדי הבנק תוך תנועה סביב מעגלי זהות מהעצמי- לקהילה ולעם בארץ. בשנת 2019 הבנק תמך בשני מסעות בהשתתפות 54 נכי צה"ל, וכן מתנדבים מהבנק.
- **אמץ לוחם** - פרויקט שמטרתו לתמוך במערך הלוחם הסדיר של צה"ל, באמצעות חיבור בין גופים עסקיים לבין יחידות לוחמות. במסגרת האימוץ היחידה המאומצת מקבלת "סל רווחה" המועבר ישירות לגדוד למימון פעילויות הרווחה בהתאם לפקודת "אמץ לוחם". הבנק מאמץ את גדוד קרן 411 מחיל התותחנים ומלווה אותו מזה מספר שנים באירועים השונים שמקיים הגדוד.



- ילדים ונוער בסיכון
- יזמות עסקית לנשים
- מגזרים ואוכלוסיות עם קשיים ייחודיים
- אחר

מעורבות בקהילה של מת"ף:

זוהי שנת ההתנדבות הרביעית של עובדי מת"ף בתיכון הטכנולוגי נעמ"ת בראשון לציון. בתיכון לומדים נערים ונערות המגיעים מרקעים קשים ושנפלטו ממערכות החינוך השונות. ביה"ס שם לו למטרה לאפשר לתלמידיו לממש את הפוטנציאל האישי הטמון בהם, ומשמש עבורם כ"תיכון הזדמנות אחרונה". ביה"ס מאפשר לבוגריו להמשיך ללימודי הנדסאי עם סיום התיכון ובתוך כותלי ביה"ס ובכך להשתלב בצה"ל בתחומי המחשוב השונים. שילוב הצעירים בתפקידים טכנולוגיים בצה"ל הוא בעל השפעה גדולה על המשך חייהם, ומאפשר להם לרכוש ניסיון מקצועי איכותי ורלוונטי לשוק העבודה בתחום מבוקש. עובדי מת"ף חונכים את תלמידי בית הספר בתחומים לימודים שונים: אנגלית, מתמטיקה ותקשוב. בנוסף, עובדי מת"ף מספקים לתלמידים חניכה והדרכה טכנולוגית שמטרתה לסייע להם בפרויקטים, להעביר הרצאות, לפעול בסביבה הווירטואלית מתקדמת, ועוד.

כחלק מהפעילות נערכו במהלך השנה ימי שיא בהם אירחה החברה את התלמידים והמורים בבניין מת"ף. כך, התארחו תלמידי כיתות י"ג-י"ד בבית הספר, הלומדים בעתודה הטכנולוגית לתואר הנדסאי תקשוב ואבטחת מידע, במשרדי מת"ף. במפגש זה נחשפו התלמידים לנושאים מקצועיים דרך הרצאות של מומחים מעולם התשתיות ואבטחת המידע. בנוסף, בהמשך השנה התארח גם הצוות החינוכי של התיכון במשרדים. במפגש זה ביצע צוות ההוראה הערכות לתוכניות עבודה שנתיות של ביה"ס, וכן התקיימה הרצאה מקצועית מטעם ה-CTO של מת"ף.

מדידת האימפקט החברתי של הבנק:

חלק מהתכניות בהן תומך הבנק מבצעות מדידת אימפקט, מעריכות את האפקטיביות של פעילותן, ופועלות להשתפר באופן מתמיד על בסיס מדידות אלו. כך למשל, ארגון "מחשבה טובה" מקיים תהליכי הערכה ומדידה באופן שוטף. בעמותה יש רכז מדידה ייעודי, המפיק דו"ח הערכה ומדידה באופן מסודר גם המגמה הטכנולוגית. בכפר הנוער קדמה מקיימת מדידה והערכה אודות האפקטיביות של התכנית והשיפור שחל בתחושת המסוגלות של התלמידים. המדידה מתבצעת בשיתוף מומחים מאוניברסיטת בן גוריון.

בנוסף, הבנק מבצע מעקב שוטף אחר נתוני האימפקט, הן אלו המתקבלות מהתכניות עצמן ואלו הנאספים על ידו. הבנק משתמש באמצעי מדידה, דיווחים, בחינת הפעילות בשטח, הצבת יעדים וניתוח נתונים על מנת למקסם את האימפקט שלו על החברה.

סטטוס עמידה ביעדים לשנת 2019:

יעדים	סטטוס
העמקת התמיכה בליבת תכנית הדגל "מאמינים בך" - ילדים ונוער בסיכון והמשך הפעילויות השונות עם אוכלוסיית יעד זו, בהתאם לתכנית שנבנתה בשיתוף עם ארגון מתן "משקיעים בקהילה".	בוצע
העמקת מעגל התמיכה החברתית לתחום של יזמות עסקית לנשים עם העמותות השותפות בנושא של קידום נשים בעולם העסקים, להשגת עצמאות כלכלית על ידי נשים (בין השאר באמצעות מנטורינג וליווי עסקי של מנהלות מהבנק הבינלאומי ליזמיות שהבנק תומך בהן במסגרת הפעילות, כנס נשים).	בוצע
הכשרות מקצועיות לבני נוער בסיכון.	בוצע
כנס מתנדבים.	נדחה לביצוע עד סוף שנת 2021
מיזוג של הפעילות הקהילתית והתרומה לקהילה של בנק אוצר החייל.	בוצע
קבוצת הבנק תמשיך בהרחבת התנדבות עובדים במסגרות ההתנדבותיות השונות ועידוד עובדים למעורבות גוברת בקהילה.	בוצע

יעדים לפעילות השקעה בקהילה שנת 2020:

- הרחבת התמיכה בליבת תכנית הדגל "מאמינים בך" - ילדים ובני נוער בסיכון והמשך הפעילויות השונות עם אוכלוסיית יעד זו, בהתאם לתכנית שנבנתה בשיתוף עם ארגון מתן "משקיעים בקהילה".
- הרחבת התמיכה בפרויקט הדגל בתחום יזמות עסקית לנשים בפריפריה הגאוגרפית והחברתית של ישראל לקידום עצמאות כלכלית לנשים והפקת כנס נשים בבית הבנק לכל היזמיות שהשתתפו בתכניות השונות, כחלק ממיצוב הבנק התומך בקידום ופיתוח יזמות עסקית לנשים.
- המשך התמיכה בנושאים חברתיים נוספים עם זיקה לבנק ולאוכלוסיות מוחלשות נוספות.
- הרחבת המפגשים בנושא חינוך פיננסי לעמותות הנוספות שהבנק פועל עמם בשת"פ בהתאם לתוכנית העבודה השנתית.

הבטחת מהימנות ואינדקסים



אינדקס תוכן GRI¹⁷

For the Materiality Disclosures Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 102-40 to 102-49 align with appropriate sections in the body of the report. The service was performed on the Hebrew version of the report.

שירותי הבקרה (Materiality Disclosures service) של ארגון GRI סקרו את אינדקס GRI לצורך שירות גילויי המהותיות. במסגרת זו, נבדק שהאינדקס כתוב באופן נכון ומפנה בבירור ותקין לגילויים 102-40 עד 102-49. הסקירה בוצעה על הגרסה העברית של הדו"ח.

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
GRI 101: Foundation 2016			
102-1	שם הארגון	12	
102-2	פעילות, מותגים, מוצרים ושירותים של הארגון	12	
102-3	מיקום מטה הארגון	12	
102-4	מיקום פעילות הארגון	12	
102-5	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית.	12	
102-6	השווקים אותם משרתת החברה	12	
102-7	גודל החברה	61, 14, 12	
102-8	דיווח על מצבת העובדים	61	
102-9	שרשרת אספקה	95	
102-10	שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	95, 13, 12	
102-11	עקרון הזהירות המונעת	98, 56	
102-12	יוזמות חיצונית	22, 15	
102-13	חברויות בארגונים	12	
102-14	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון	4	
102-15	השפעות, הזדמנויות וסיכונים מרכזיים	14, 5, 4	
102-16	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	88, 81	
102-17	המנגנונים הפנימיים והחיצוניים לארגון להתייעצות ביחס לנושאים של התנהגות חוקית ואתית	88, 81	
102-18	מבנה ממשל תאגידי	81	
102-19	האצלת סמכויות	81	
102-20	אחראי בכיר לניהול אחריות תאגידית	16	
102-21	התייעצות עם מחזיקי עניין בנושאי אחריות תאגידית	17	
102-22	הרכב הדירקטוריון	83	

102-55. 17

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
102-23	יו"ר הדירקטוריון	81	
102-24	קביעת הרכב הדירקטוריון	81	
102-25	מניעת ניגוד עניינים	90	
102-26	תפקיד הדירקטוריון ושל הנהלת הארגון בפיתוח, אישור ועדכון של חזון, ערכים, ואסטרטגיה	81	
102-27	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	81	
102-28	הערכת ביצועי הדירקטוריון	85	
102-29	זיהוי וניהול נושאים כלכליים, חברתיים וסביבתיים	56, 98, 81	
102-30	אפקטיביות תהליך ניהול סיכונים	81	
102-31	ביקורת על ניהול תחומי אחריות תאגידית	15, 81	
102-32	תפקיד הדירקטוריון בדו"ח האחריות התאגידית	81, 15	
102-33	תקשור נושאים קריטיים	81	
102-34	מספר הנושאים הקריטיים שתוקשרו ואופיים	81	
102-35	מדיניות תגמול	81	
102-36	תהליך הגדרת התגמול	81	
102-37	מעורבות מחזיקי עניין בתהליך התגמול	81	
102-38	יחס השכר השנתי	73	
102-39	שיעור השינוי ביחס השכר השנתי	73	
102-40	רשימת מחזיקי העניין של הארגון	20	
102-41	הסכמי עבודה קיבוציים	67	
102-42	זיהוי ובחירה של מחזיקי העניין	20	
102-43	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	49, 17, 20	
102-44	רשימת הנושאים המרכזיים שעלו בדיאלוג ותגובת הארגון	17, 49	
102-45	ישויות שנכללות בדו"ח הכספי	12	
102-46	הגדרת תוכן הדו"ח וגבולות הדיווח	17, 15	
102-47	רשימת הנושאים המהותיים	18	
102-48	הצגה מחודשת של מידע	15	
102-49	שינוי בדיווח	15	
102-50	תקופת הדיווח	15	
102-51	תאריך פרסום הדו"ח הקודם	15	
102-52	מחזור הדיווח	15	
102-53	איש קשר ביחס לדו"ח	ניתן לפנות במייל itzcovitch.o@fibi.co.il	
102-54	התאמה לתקן הדיווח של GRI--SRS	15	

GRI 102: General disclosures 2016

GRI 102: General disclosures 2016

GRI 102: General disclosures 2016

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
GRI 102: General disclosures 2016	102-55	אינדקס GRI	111
	102-56	בקרה חיצונית	118
:GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	14
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	14
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	14
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1	ערך כלכלי ישיר שיצר הבנק וחולק	14
	201-2	השלכות כלכליות ושאר סיכונים והזדמנויות כתוצאה משינוי אקלים	56
	201-3	התחייבות הבנק בגין תכניות פרישה/תגמול עובדים ופנסיה	69
	201-4	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת	12
:GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	72, 61
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	72, 61
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	72, 61
:GRI 202 Market Presence 2016	202-1	היחס בין רמת השכר ההתחלתית בארגון לשכר המינימום המשולם במושק בחלוקה לפי מגדר	71
	202-2	יחס ההנהלה הבכירה מקרב הקהילה המקומית	74
:GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	56
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	56
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	56
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	השקעות בתשתיות ותמיכה בשירותי	56
	203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	56, 14
:GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	95
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	95
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	95
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1	שיעור ההוצאות על ספקים מקומיים	96
:GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	88
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	88
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	88
:GRI 205 Anti-corruption 2016	205-1	לסיכון הפעילות שננקטת לזיהוי פעילויות שחיתות שונות	88
	205-2	תקשורת והכשרה לגבי מדיניות והליכים בנושא מניעת שחיתות	89
	205-3	מקרים מאושרים של שחיתות, והצעדים שננקטו בגינם	89

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
:GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	98
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	98
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	98
:GRI 301 Materials 2016	301-1	החומרים בהם החברה משתמשת, במדידה לפי משקל או נפח	98
	301-2	אחוז מהחומרים שבהם עושה החברה שימוש, שהם חומרים ממוחזרים	98
	301-3	מוצרים ואריזות שחומריהם נדרשו למחזור	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
:GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	98
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	98
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	98
:GRI 302 Energy 2016	302-1	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	98
	302-2	צריכת האנרגיה מחוץ לארגון	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	302-3	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	98
	302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	98
	302-5	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	56, 98
:GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	98
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	98
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	98
GRI 305: Emissions 2016	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה (מכלול 1)	103
	305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה (מכלול 2)	103
	305-3	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה (מכלול 3)	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	305-4	עצימות פליטת גזי החממה שלן הארגון	103
	305-5	צמצום פליטות גזי חממה	103
	305-6	פליטת חומרים הפוגעים באוזן	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	305-7	פליטות אוויר משמעותיות נוספות	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
:GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	61
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	61
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	61
GRI 401: Employment 2016	401-1	קליטת עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדים	63
	401-2	הטבות הניתנות לעובדים במשרה מלאה, שאינן מוענקות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	67
	401-3	חופשת לידה	62

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
:GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	67
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	67
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	67
:GRI 402 /Labor Management Relations 2016	402-1	תקופת ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים	67
:GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	67
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	67
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	67
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1	מערכת לניהול בריאות ובטיחות בתעסוקה	67
	403-2	זיהוי וניהול סיכונים בהקשר לבריאות ובטיחות בתעסוקה	67
	403-3	שירותי בריאות לעובדים	67
	403-4	שיתוף עובדים בנושאי בריאות ובטיחות בתעסוקה	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	403-5	הכשרת עובדים בנוגע לבריאות ובטיחות תעסוקתית	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
	403-6	קידום בריאות עובדים	67, 70
	403-7	מניעת וצמצום השפעות בריאותיות ובטיחותיות הנובעות מקשרים עסקיים	הגילוי אינו רלוונטי לפעילות הבנק
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-8	העובדים המכוסים על ידי מערכת ניהול הבריאות והבטיחות בתעסוקה	67
	403-9	פציעות הקשורות לעבודה	64
	403-10	בעיות בריאות הקשורות לעבודה	64
:GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	75
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	75
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	75
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	ממוצע שעות הדרכה לעובד לשנה	75
	404-2	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	75, 67
	404-3	שיעור העובדים אשר מקבלים משוב על ביצועיהם ועל פיתוח קריירה על בסיס קבוע	66
:GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	72
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	72
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	72
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	גיוון בקרב העובדים וההנהלה	72
	405-2	שיעור השכר הבסיסי, ותנאי תשלום של גברים מול נשים	72

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
:GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	72
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	72
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	72
:GRI 406 Non- discrimination 2016	406-1	מספר מקרי האפליה והפעולות המתקנות שננקטו בנידון	74
:GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	95
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	95
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	95
GRI 407: Freedom of Association and Collective Bargaining 2016	407-1	פעולות וספקים אשר לגביהם זכות ההתאגדות עלולה להיות בסיכון	95, 96
:GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	105
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	105
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	105
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית, הערכות בנוגע להשפעה על הקהילה המקומית ופיתוח תכניות	105
	FS13	נקודות שירות לאוכלוסייה מעוטת יכולות על פי איזור וסוג	27-30
	FS14	יזמות להנגשת מוצרים פיננסיים לאוכלוסייה מועטת יכולת	27-30
:GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	88
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	88
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	88
GRI 415: Public Policy 2016	415-1	תרומות פוליטיות	105
:GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	46
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	46
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	46
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	46
	417-2	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	47
	417-3	מקרים של אי ציות הנוגעים לתקשורת שיווקית	47
:GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	38
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	38
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	38

שם התקן	גילוי	תיאור	עמוד
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע של הלקוח	54
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	86
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	86
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	86
GRI 419: Socioeconomic Compliance 2016	419-1	מהו הסך הכספי של הקנסות המשמעותיים? מהן הסנקציות הלא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות?	86
GRI 103 Management Approach 2016	103-1	הסבר על הנושאים המהותיים והגבולות שלהם	56
	103-2	הגישה הניהולית ורכיביה	56
	103-3	התקדמות הגישה הניהולית	56
Financial Services Sector Disclosures	FS6	ערך הפורטפוליו של מוצרים/ שירותים אותם מספק הארגון	14, 12
	FS7	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות חברתיות	56
	FS8	ערך המוצרים אשר נועדו לקדם מטרות סביבתיות	56

הצהרת אבטחת איכות חיצונית:

קבוצת הבינלאומי, דוח אחריות תאגידית 2019

הממצאים

דו"ח זה של הבנק הבינלאומי הוא השביעי המפורסם ע"י הקבוצה והוא מצטרף למגמת אימוץ דיווחי הקיימות של כלל המגזר הבנקאי בישראל וזאת בהלימה לדרישת המפקח על הבנקים. הארגון מיישם בדוח זה את הנחיות הדיווח של ארגון ה-GRI, ה-GRI Sustainability Reporting Standards וזאת תוך עמידה במסגרת הדיווח הרחבה (המכונה Comprehensive). הריני מצהיר בזאת קבוצת הבינלאומי אכן עומדת בהיקף הגילוי והדיווח כפי שהוא מתבקש ברמה זו. זוהי בהחלט החלטה ראויה של הבנק הבינלאומי לדווח מיד שנה בשנה, על כל המחויבות הקשורה לכך.

אבקש לציין לטובה סוגיות אלו:

- מדיניות רכש אחראי** - במהלך שנת 2019 השלים הבנק את כתיבת של מדיניות רכש אחראית והוא פועל ליישמה במערך הרכש של הקבוצה. זהו הישג משמעותי וחשוב ביותר: אבקש להוסיף כי אם ניתן היה לעיין במסמך המדיניות המלא (באמצעות קישור מהדוח או כנספח), הדבר יכול היה להיות לעזר לתאגידים אחרים המבקשים לעשות כך וגם להביא לידיעת הציבור כיצד נראית מדיניות רכש אחראית. בכל מקרה, מדובר על מהלך מרכזי וחשוב העוסק בהרחבת מעגלי ההשפעה החיוביים של הבנק.
- עדכון מהותיות סדור העיסוק** עם סוגיית המהותיות בדוחות א"ת היו עיסוק מורכב שלא פעם מרתיע תאגידים למבצע אותו באופן יאות ולדווח אודותיו. דוח זה מציג עדכון סדור של מטריצת המהותיות של הדוח וכולל הסברים רחבים אודות השינויים שחלו בו. זוהי הדרך הנאותה לעשות כך.
- התייחסות למגפת הקורונה בדוח 2020** - למרות שדוח זה סוקר את פעילות הבנק במהלך שנת 2019 ולאור האירועים האחרונים, מובן לי הצורך להתייחס למגפת הקורונה והשפעותיה כבר כעת. אך אבקש להדגיש כי ההתייחסות הנאותה למגפה והשפעותיה צריכה לראות אור במסגרת הדוח הבא לשנת 2020 וזאת באופן אינטגרטיבי ומקושר לפרקי הדוח השונים. כמו כן, חשוב יהיה למצוא את הדרך המקצועית הנכונה והמתאימה לשקף היבטים אלו במטריצת המהותיות הבאה.

בברכה,

ד"ר ליעד אורתר

ראש המכון לאחריות תאגידית

המרכז האקדמי למשפט ולעסקים

המרכז האקדמי למשפט ולעסקים

המכון לאחריות תאגידית

